

**Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

**Studijní program: Sociální práce**

**Studijní obor (kombinace): Sociální pracovník**

## PEŮVATELSKÁ SLUŽBA PRO SENIORY HOME-CARE SERVICE FOR SENIORS

**Bakalářská práce:** 09-FP-KSS-3018

**Autor:**

Olga Kahánková

**Podpis:**

**Adresa:**

Staniční 476

468 51 Smržovka

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Bohumil Stejskal, CSc.

**Konzultant:**

**Počet**

stran	graf	obrázk	tabulek	pramen	příloh
69	2	1	4	28	8 + 1 CD

V Liberci dne: 25. 3. 2010

## **Prohlášení**

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Berou na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si v domě povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 4. 4. 2010

Olga Kahánková

---

### **Poděkování**

Děkuji vedoucímu bakalářské práce panu doc. PhDr. Bohumilu Stejskalovi, CSc. za jeho vstřícnost, cenné připomínky a povzbuzování.

Děkuji seniorům, kteří se zúčastnili šetření, za ochotu, otevřenost a vlídné přijetí.

Poděkování patří i mé rodině za trpělivost a podporu.

**Název bakalářské práce:** Pečovatelská služba pro seniory

**Název bakalářské práce:** Home-Care Service for Seniors

**Jméno a příjmení autora:** Olga Kahánková

**Akademický rok odevzdání:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** doc. PhDr. Bohumil Stejskal, CSc.

### **Resume:**

Bakalářská práce se zabývala problematikou pečovatelské služby pro seniory, poskytované v domě zvláštního určení ve Smržovce.

Cílem práce bylo zjistit názory klientů na úroveň poskytované pečovatelské služby a popsat změny, které do této oblasti přinesl nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Strukturu práce tvořily dvě stejné části, a to teoretická a praktická.

Teoretická část vycházela z odborných zdrojů a popisovala pojmy spojené se stářím, stárnutím, senior a sociálními službami pro seniory obecně.

Praktická část zjišťovala názory seniorů na úroveň poskytování pečovatelské služby v domě zvláštního určení a porovnávala ji s ústavní péčí.

Údaje byly sbírány metodou rozhovoru, vzorek respondentů tvořilo 15 seniorů žijících v domě s pečovatelskou službou ve Smržovce.

Výsledky ukázaly, že struktura a způsob poskytování služeb zajišťovaných v domě s pečovatelskou službou ve Smržovce odpovídá potřebám respondentů. Dále bylo zjištěno, že respondenti upřednostňovali péči poskytovanou v domácím prostředí, před komplexní péčí v ústavu. Jako nedostatek se jevila doba poskytování pečovatelské služby v kontextu s potřebami seniorů.

V závěru práce byla navržena opatření na rozšíření doby poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou a na změnu názvu organizace, který nevystihuje její činnost.

Za nejvtěší přínos práce bylo možné považovat zjištění, že některé potřeby seniorů se neshodovaly s představami organizace.

### **Klíčová slova:**

Stáří, stárnutí, senior, klient, soběstačnost, autonomie, sociální služby, pečovatelská služba, dům zvláštního určení s pečovatelskou službou, zákon o sociálních službách, potřeby seniorů.

**Název bakalářské práce:** Home-Care Service for Seniors

**Jméno a příjmení autora:** Olga Kahánková

**Akademický rok odevzdání:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** doc. PhDr. Bohumil Stejskal, CSc.

**Resume:**

This bachelor thesis dealt with issues of home-care service for seniors provided with houses of special purpose in Smržovka.

The goal of the study was to determine the views of clients on the level of provided home-care service and describe the changes which were added with a new Act No. 108/2006 Coll., about social services.

The structure of the work consisted of two key parts, the theoretical and the practical.

The theoretical part was based on expert resources and described the concepts associated with aging, seniors and social services for seniors in general.

The practical part examined the opinions of seniors on the level of provided care in the houses of special purpose and compared them with local institutional care.

Data were collected using an interview method. The sample of respondents consisted of 15 seniors living in the special houses with home-care service in Smržovka.

The results showed that the structure and methods of services provided with the houses with

a home-care service in Smržovka meets the requirements of respondents and found out that respondents preferred the care provided at home against the comprehensive care in an institutional care. The seniors proved that the time which is reserved for home-care service is insufficient in comparison with their own needs.

At the end of the work were proposed measures to extend the period and the time reserved for home-care service and to change the name of the organization, which does not appropriately reflect provided activities.

The best achievement was finding that certain needs of the seniors were different from the ideas of the organization.

**Keywords:**

Age, aging, senior, client, self-sufficiency, autonomy, social services, home-care, house of special purpose, the law on social services, needs of seniors

**Název bakalářské práce:** Pečovatelská služba pro seniory

**Nom de travail de licence:** Service de soin pour des aînés

**Název bakalářské práce:** Home-Care Service for Seniors

**Jméno a příjmení autora:** Olga Kahánková

**Akademický rok odevzdání:** 2009/2010

**Vedoucí bakalářské práce:** doc. PhDr. Bohumil Stejskal, CSc.

### **Résumé:**

Travail de licence a abordé la problématique des services de soin pour des aînés fournis par la maison de retraite à Smržovka.

Le but était d'accomplir la recherche entre les clients au niveau de services de soin et décrire le changement après la loi n. 108/2006 Sb., des services sociaux.

Le travail a été divisé en deux parties, La partie théorique et la partie pratique.

La partie théorique venait des sources spécialisées et décrivait des notions par exemple la vieillesse, le processus de vieillissement, des retraités et des services de soin en général.

La partie pratique a analysé l'opinion de retraités au niveau des services de soin à la maison de retraite en comparaison avec le soin d'établissement.

Les données étaient rassemblées par la méthode d'entretien. Le questionnaire était fait de 15 retraités hébergés à la maison de retraite à Smržovka.

Les résultats ont montré que la structure, la façon de fournir des services de soin à la maison de retraite à Smržovka correspond aux besoins de clients ainsi que ces clients ont préféré le soin offert dans un environnement de maison que le soin complexe dans un établissement. Le point faible était le temps limité pour fournir des services de soin en vue des besoins de seniors.

A la fin de travail étaient présentés des possibilités pour augmenter ce temps de services à la maison avec le service de soin, et pour changer le nom d'organisation, qui ne correspondait pas avec son activité.

Le plus grand avantage était la constatation qu'il y avait quelques besoins de clients tout à fait différents de l'avis de l'organisation.

### **Mots Clefs:**

La vieillesse, le senior, le client, l'autosuffisance, l'autonomie, le service social, le service de soin, la maison de retraite avec le service de soin, la loi de services sociaux, des besoins de seniors.



## **OBSAH**

<b>1 ÚVOD</b>	<b>8</b>
<b>2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU</b>	<b>10</b>
2.1 Vymezení pojmů	10
2.2 Stárnutí a stárnutí	15
2.3 Stárnutí a nemoci	16
2.4 Mýty a stereotypy spojované se stárnutím	17
2.5 Senioři v ČR	17
2.6 Péče o stárnutí v ČR	19
2.6.1 Národní program péče o stárnutí	20
2.7 Kvalita života seniorů	21
2.8. Sociální služby	23
2.8.1 Formy sociálních služeb	24
2.9 Pečovatelská služba	24
2.9.1 Základní činnosti pečovatelské služby	25
2.9.2 Příspěvek na péči	26
2.10 Charakteristika Domova penzionu pro dle chodce	27
2.11 Charakteristika domu zvláštního určení	27
<b>3 PRAKTICKÁ ČÁST</b>	<b>28</b>
3.1 Uvedení do problematiky	28
3.2 Cíl praktické části	34
3.3.1 Stanovení předpokladů	35
3.4 Použité metody	36
3.5 Popis zkoumaného vzorku	36
3.6 Charakteristika respondentů	37
3.7 Průběh průzkumu	40
3.8 Výsledky a jejich interpretace	57
<b>4 DISKUSE</b>	<b>59</b>
<b>5 ZÁVĚR</b>	<b>64</b>
<b>6 NÁVRH OPATŘENÍ</b>	<b>65</b>
<b>7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b>	<b>67</b>
<b>8 SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>69</b>



# 1 ÚVOD

Senio i reprezentují specifickou skupinu spole nosti v eské republice i celosv tov . Podle sou asných odhad se do roku 2050 zvýší po et lidí starších 65 let o 70 % a po et lidí starších 80 let o 170 %.

V souvislosti s tímto vývojem je t eba se zamyslet nad tím, že stále více osob bude pot ebovat pomoc v pé i o sebe sama. Snahou každé vysp lé spole nosti by m lo být zajišt ní d stojné a kvalitní pé e osobám, které se z d vodu v ku nebo zdravotního stavu nemohou o sebe postarat.

V eské republice existují r zné formy pé e o seniory, a to pobytová, terénní a ambulantní pé e. M že to být ústavní pé e v domovech pro seniory, denní i týdenní stacioná e pro seniory, odleh ovací služba nebo pe ovatelská služba pro seniory.

Tato bakalá ská práce se zabývá jedním z možných zp sobu pé e o seniory, a tou je pe ovatelská služba, poskytovaná v domácnostech klient v dom zvláštního ur ení.

V minulosti byla pé e o seniory zajiš ována p edevším rodinou, významnou roli zastávala také církev, která spravovala špitály a chudobince pro p estárlé nebo zdravotn postižené osoby. Svoji úlohu zastávaly také obce, spravující útulky pro osoby, které se o sebe nemohly i neum ly postarat a nem ly rodinu, která by jim pot ebnou pomoc poskytla.

S vývojem životního stylu se však tyto zvyklosti m nily. Již neplatí, že starší generace dožívá na vým nku, podporována svými d tmi. Není výjimkou, že d ti žijí odd len od svých rodi , jsou pracovn vytiženy, bydlí v malých bytech i daleko od svých rodi . Za t chto nep íznivých podmínek je pro n obtížné se o své rodi e dostate n postarat, zabezpe it je a poskytnout jim pot ebnou pé i.

Jedním ze zp sob pomoci v této složité sociální situaci m že být terénní nebo ambulantní pe ovatelská služba, která je poskytována osobám se sníženou sob sta ností z d vodu v ku, chronického onemocn ní nebo zdravotního postižení. M že být poskytována v domácím prost edí nebo v za ízení sociálních služeb.

**Teoretická ást** bakalá ské práce je zam ena na soubor jev a proces souvisejících se stá ím, stárnutím a seniory obecn . Zabývá se problémy seniorské populace, zejména v návaznosti na sociální služby, konkrétn na pe ovatelskou službu pro seniory.

**Praktická část** práce je vnována pečovatelské službě poskytované v domě zvláštního určení v každodenní praxi. Mapuje sociální služby, popisuje úkony pečovatelské služby a zachycuje změny, které přinesl nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

**Cílem** bakalářské práce je zjistit názory seniorů na úroveň poskytované sociální služby, spokojenost se strukturou služeb a způsobem poskytování pečovatelské služby.

Prvotní cíl práce byl rozšířen o porovnání situace v domě s pečovatelskou službou před platností zákona č. 108/2006 Sb., novela č. 209/2009 Sb., o sociálních službách, se současným stavem. V této souvislosti byl zjištěn názor respondentů na služby poskytované v ústavní péči v porovnání se službami poskytovanými pečovatelskou službou v domácnosti seniorů.

Dům zvláštního určení byl do roku 2007 ústavem sociální péče s názvem „Dům penzion pro dýchající (DPD)“. Před rokem 2007 název organizace souhlasně označoval i její druh. Po reformě, v souvislosti s novým zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., byl zachován **název organizace** „Dům penzion pro dýchající“, ale organizace byla transformována na dům zvláštního určení s pečovatelskou službou pro seniory.

Potřebné podklady k praktické části byly získány v domě zvláštního určení s pečovatelskou službou ve Smržovce, kde je poskytována pečovatelská služba seniorům, kteří jsou z důvodu věku nebo zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby.

Údaje byly sbírány formou polostrukturovaných rozhovorů, ve kterých byly zjišťovány názory klientů na sociální služby poskytované v domě zvláštního určení. V rozhovorech byla dána seniorům možnost otevřeně se vyjádřit k poskytovaným službám a také zjištěn jejich názor na život v ústavní péči v porovnání se životem ve vlastní domácnosti za podpory pečovatelské služby.

Kromě rozhovoru s klienty pečovatelské služby byla použita metoda analýzy dokumentů, kterou byly zjištěny údaje uváděné v této práci: struktura obyvatel, poskytované služby, míra závislosti seniorů na službách.

## 2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU

### 2.1 Vymezení pojmů

Definovat pojmy stáří a stárnutí lze z různých hledisek, například sociálního, biologického nebo podle kalendářního věku. Každé hledisko má své opodstatnění. Pro účely této práce byly vybrány definice, které vymezují tyto pojmy ze všech tří pohledů.

Uváděné pojmy vychází z používané literatury autorů Haškovcová, Jarošová, Králová, Rážová, Sýkorová, Matoušek, Pichaud, Thareauová, Topinková a internetových zdrojů [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), [www.pujici.cz](http://www.pujici.cz).

#### Stárnutí

Národní program péče o stárnutí populace na období let 2008 až 2012 uvádí, že stárnutí je: „Celospolečenský i individuální jev, který si vyžaduje ucelený a dlouhodobý program péče o stáří a vyvolání zájmu společnosti i jednotlivců o tuto problematiku.“ ([www.mpsv.cz/cs/1072](http://www.mpsv.cz/cs/1072))

Definice stárnutí podle paní Dr. Franoise Forettové, předsedkyně Národní gerontologické nadace: „Stárnutí je působení času na lidskou bytost“.  
(Pichaud, Thareauová, 1988, s. 4)

Topinková (2005, s. 8), popisuje stárnutí jako specifický proces: „Stárnutí je nevratný univerzální, i když druhově specifický biologický proces, který však stále jen obtížně definujeme.“

#### Stáří

Jarošová (2006, s. 8) vymezuje pojem stáří takto: „Stáří je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory - chorobami, životním způsobem a životními podmínkami.“

„Stáří se projevuje snížením fyzických a psychických sil. Mění se zevní vzhled, chování, gesta, chůze.“ (Haškovcová, 1990, s. 21)

Matoušek (2003, s. 226) definuje stáří jako: „V určité období začínající v současně západní kultuře v 60-65 letech, kdy lidé odcházejí do důchodu.“

## **Senior**

V této práci je pojem senior a klient jedním ze základních a často užívaných.

V návaznosti na národní důchodové systémy je používán pojem senior k označení osob, které jsou ve věku stanovené věkové hranice odchodu do starobního důchodu a starší.

Seniorem se podle OSN uznává osoba s věkovou hranicí 65 let.

(<http://www.mpsv.cz/cs/1072>)

## **Klient**

Standardy sociálních služeb (2008, s. 187) označují za klienta tuto osobu: „Klient – uživatel je osoba, které je poskytována sociální služba.“

## **Soběstačnost**

Pojmy soběstačnost, autonomie, sociální začlevení jsou úzce spojeny se způsobem poskytováním sociálních služeb. Mohou vyjadřovat nejen cíle sociální služby, ale jsou i cílová.

Soběstačnost staršího, nemocného člověka, pro potřeby sociální pomoci a péče, hodnotíme především z hlediska funkční schopnosti. (Hanzl 2006, s. 10)

Topinková (2005, str. 7) vymezuje soběstačnost tímto způsobem: „Soběstačný (samostatný) je člověk, který nemá podstatné omezení tělesných ani duševních schopností a který samostatně a bez pomoci nebo asistence druhých osob, zvládá všechny potřebné činnosti denního života v prostředí, v němž žije.“

## **Autonomie**

Slovník cizích slov vysvětluje pojem autonomie jako: „funkční samostatnost, samosprávu, svébytnost, nezávislost.“

([www.slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/autonomie](http://www.slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/autonomie))

Sýkorová (2007, s. 116): „Autonomie znamená možnost ídit a organizovat vlastní aktivity bez pomoci druhých. Mýt vlastní názory a prosazovat je.“

## **Sociální za le ování**

„Sociální za len ní znamená, že lidé mají p íležitosti a možnosti, pln se zapojit do ekonomického sociálního i kulturního života spole nosti a žít zp sobem, který je ve spole nosti považování za b žný.“ (Standardy kvality sociálních služeb, 2008, s. 9)

Stárnutím, stá ím, nemocemi ve stá í, zvláštnostmi chorob ve stá í se zabývají samostatné obory medicíny – geriatrie, gerontologie, gerontopsychologie.

## **Geriatrie**

Je samostatným oborem medicíny, který poskytuje speciální zdravotní pé i nemocným nad 70 let.(Topinková, 2005, s. 22)

## **Gerontologie**

Je obor zabývající se problémy stárnutí organism a chorob ve stá í.

([www.slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/gerontologie](http://www.slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/gerontologie))

## **Gerontopsychologie**

Slovní cizích slov vysv tluje pojem takto: „Gerontopsychologie znamená psychologie stárnutí a stá í.“ ([www.slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ\\_hledani=prefix&cizi\\_slovo=gerontopsychologie](http://www.slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=gerontopsychologie))

## **Ageismus**

lov k se sníženou schopností postarat se o sebe nebo osoba zcela odkázaná na pomoc jiného lov ka z d vodu v ku, se stává závislou a tím i ohroženou diskriminací. Diskriminace na základ v ku je ozna ována jako ageismus.

([www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=197777](http://www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=197777))

Sýkorová (2007, s. 50), charakterizuje ageismus jako jednání, které: „systematicky, na institucionální a individuální úrovni, stereotypizuje a diskriminuje lidi na základě věku.“

Matoušek (2003, s. 22) vymezuje pojem takto: “Ageismus = diskriminace starých lidí.“

## **Sociální služby**

Sociální služby mají poskytovat pomoc a podporu osobám ohroženým negativními sociálními vlivy.

Sociální služby jsou vymezeny v § 3, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako: “innost nebo soubor inností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“

Sociální služba, je innost nebo soubor inností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.

([www.socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby](http://www.socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby))

Sociální služby zahrnují takové druhy služeb, které pomáhají osobám zajistit fyzickou i psychickou soběstačnost. Služby se poskytují v zařízeních sociálních služeb nebo v domácnostech. Jejich cílem je zapojení osob do běžného způsobu života nebo zajištění dostojného prostředí a zacházení v nepříznivé životní situaci.

(Králová, Rážová, 2007, s. 50)

Matoušek (2003, s. 214) pod pojmem sociální služby uvádí: “Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživateli, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“

## **Pečovatelská služba**

Sociální služby tvoří základní druhy sociálních služeb - sociální poradenství, služby sociální péče, které zahrnují služby sociální prevence, pečovatelskou službu, osobní asistenci a další služby.

Matoušek (2005, s. 95) popisuje pečovatelskou službu tímto způsobem: „Pečovatelská služba pomáhá lidem, jejichž schopnosti jsou zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost sníženy, zvládnout předem dohodnuté běžné úkony, které by dělali sami, kdyby jim v tom nebránilo zdravotní znevýhodnění.“

Pečovatelská služba je poskytována osobám se sníženou schopností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Poskytuje se také rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Může být poskytována v domácím prostředí nebo v zařízeních sociálních služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb., § 40, odst. 1)

Pečovatelská služba je tradiční sociální službou, která je jako terénní nebo ambulantní služba poskytována osobám se sníženou schopností v dohodnutém rozsahu, a to zejména v domácnostech nebo v zařízeních sociálních služeb.  
(Králová, Rážová 2007, s. 55)

## **Příspěvek na péči**

S poskytováním sociálních služeb souvisí příspěvek na péči, který určen na jejich zaplacení.

Příspěvek na péči náleží každé osobě závislé na pomoci jiného člověka, ve zvládnutí péče o vlastní osobu. (Zákon č. 108/2006 Sb., § 7)

Příspěvek na péči dostane od státu člověk, který je závislý na péči o svoji osobu vzhledem ke svému dlouhodobě nepříznivému zdravotnímu stavu, na pomoci jiné osoby. Příspěvek mu poslouží k jejímu zajištění.  
([www.socialnirevue.cz/item/prispevek-na-peci](http://www.socialnirevue.cz/item/prispevek-na-peci))

Příspěvek na péči je poskytován přímo osobám, které pomoc potřebují. Je určen na úhradu profesionální sociální služby nebo její lze použít k pokrytí nezbytných nákladů na zajištění péče v rodině. ([www.mpsv.cz/cs/4768](http://www.mpsv.cz/cs/4768))

## 2.2 Stá í a stárnutí

Mnoho r zných faktor ůvliv ůje, jaké bude naše stá í a stárnutí. Jedli jsme nezdrav ? Kou ili jsme, pili alkohol, nesportovali? Mysleli jsme negativn ? Žili život plný traumat a starostí? Zp sob života ůvliv ůje, jak stárneme. Nezdravý zp sob života nep ispívá k tomu, abychom prožívali spokojené stá í jako plnohodnotnou etapu života.

D ležitým faktorem, který ůvliv ůje zp sob života je vitalita. Vitalita nezávisí na v ku. Je spojena s životní silou, fyzickou energií, mentalitou a nadšením pro život. Bez vitality není život plnohodnotný v žádném období života.

(Pichaud, Thareauová, 1988, s. 30 - 41)

Stárnutí a stá í je jevem celospole enským i individuálním. Stá í je nejen kategorií biologickou a medicínskou, ale p edevším kategorií politicko-ekonomickou a spole enskou. Je t eba respektovat stárnutí a stá í, a to nikoliv jako nežádoucí a mnohdy obávaný fenomén, ale jako normální sou ást života, jako období, kdy stále pokrač uje rozvoj lidské osobnosti. ([www.mpsv.cz/cs/9](http://www.mpsv.cz/cs/9).)

### Individuální stárnutí

Sociálním ukazatelem stá í je závazn ůr ený v k odchodu do starobního d chodu. Chronologický v k ve vztahu ke klasifikaci lidí jako starých, je problematický, jak z biologického, tak i psychologického hlediska. Chronologický v k není pro vnímání v kového statusu u lidí nejd ležit ěším kritériem, tím je fyzický a psychický stav jedince.

Faktory ůr ující vnímání lov ka jako starého - fyzický stav, v k, ztráta duševní sv ůžesti, ztráta autonomie, potíže p izp sobit se zm nám, odchod do d chodu, potíže s ešením problému, narození vnou at. (Sýkorová, 2007, s. 46 - 49)

### Biologické stárnutí

Proces biologického stárnutí je ůr ován genetickými dispozicemi, životním stylem a probíhá individuáln u každého jedince. P edstavuje veškeré vývojové zm ny organismu lov ka, probíhající na organické úrovni. Základem fyzických zm n je opot ebování orgán , zpomalený metabolismus a pokles biologických adapta ních mechanism .



## **Psychické stárnutí**

Je spojeno s tělesnými i psychickými změnami. Obě stránky stárnutí spolu úzce souvisí a vzájemně se ovlivňují. Zahrnuje všechny změny psychiky, které se s rostoucím věkem vyskytují stále častěji. Na kvalitě psychiky ve stáří se významně podílí osobnost stárnutí. Charakteristické osobnostní rysy získávají nebo snižují svou intenzitu. Ve struktuře osobnosti se přesunuje poadí potěš a hodnot.

## **Sociální stárnutí**

Provází několik změn. Jednou z nich je odchod z aktivního pracovního života do důchodu, kterým se mění sociální role. Snižuje se autorita a společenská prestiž stárnutí, omezují se mezilidské kontakty. (Jarošová, 2006, s. 22 - 31)

Je tedy možné shrnout, že stárnutí je komplexní a dynamický proces, který zahrnuje vzájemně propojené procesy stárnutí biologického, psychologického a sociálního.

## **2.3 Stárnutí a nemoci**

Stárnutím se organismus stává méně přizpůsobivým k měnícím se podmínkám prostředí a snadno dochází k jeho selhání. S věkem se mění spektrum nemocnosti, projevuje se více chronických degenerativních chorob (osteoporóza, osteoartróza, kardiovaskulární a cerebrovaskulární choroby). Hodnocení zdravotního stavu je obtížnější. Nejčastěji se ve vyšším věku vyskytují tyto nemoci: kardiovaskulární choroby (všechny formy ISCHS, hypertenze, infarkty), nemoci pohybového aparátu (osteoporóza, artróza), metabolická onemocnění (diabetes mellitus), gastrointestinální a respirační onemocnění. Samostatným oborem medicíny, který poskytuje speciální zdravotní péči nemocným nad 70 let je geriatrie. Vychází ze znalosti zvláštností diagnostiky a terapie chorob ve stáří a rozpoznání geriatrických rizik. Klade důraz na udržení soběstačnosti a fyzické zdatnosti zlepšující prognózu seniorů v případě onemocnění. Má intervenční – preventivní charakter. Přistupuje k seniorům komplexně, s akceptováním zvláštností onemocnění ve starším věku, z hlediska lékařského, ošetřovatelského, rehabilitačního a sociálního.

Cílem geriatrie je zvýšit šance seniora uchovat si dobré zdraví na základě včasného rozpoznání akutních onemocnění a jejich léčbou a léčbou chronických chorob, dosáhnout co nejvyšší aktivity, funkční zdatnosti, soběstačnosti v přirozeném prostředí

seniora, přispívá k udržení kvality života, hlavně v souvislosti se zdravotním stavem seniora. (Topinková, 2006, s. 6 - 22)

## **2.4 Mýty a stereotypy spojované se stářím**

Obraz stáří a starších lidí je v současné společnosti zatížen mýty a stereotypy. Jsou vytvářeny a udržovány moderním, mladým, úspěšným a ambiciózním obyvatelstvem. Jedná se o mýtus falešných představ, který ztotožňuje životní spokojenost seniorů s materiálním komfortem, mýtus zjednodušující demografie, který ztotožňuje problémy stáří odchodem do důchodu mýtus homogenity populace seniorů a jejich potřeb, mýtus neúčinnosti, označuje seniory profesně zanedbané, mýtus ignorace starších lidí, kteří se ocitli na vedlejší koleji.

Mýty a stereotypy tvoří základ diskriminace - ageismus. (Sýkorová, 2007, s. 48 - 49)

### **Ageismus**

Ageismus znehodnocuje postavení seniorů ve společnosti, odpírá jim rovné příležitosti a snižuje jejich životní šance. Diskriminace na základě věku, postihuje především staré lidi, může vést k věkové segregaci, vylovení ze společnosti. Je podporován ekonomicko-sociálními problémy a společenskými představami podceňujícími stáří.

([www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=197777](http://www.pecujici.cz/priruckyonline.shtml?x=197777))

## **2.5 Senioři v ČR**

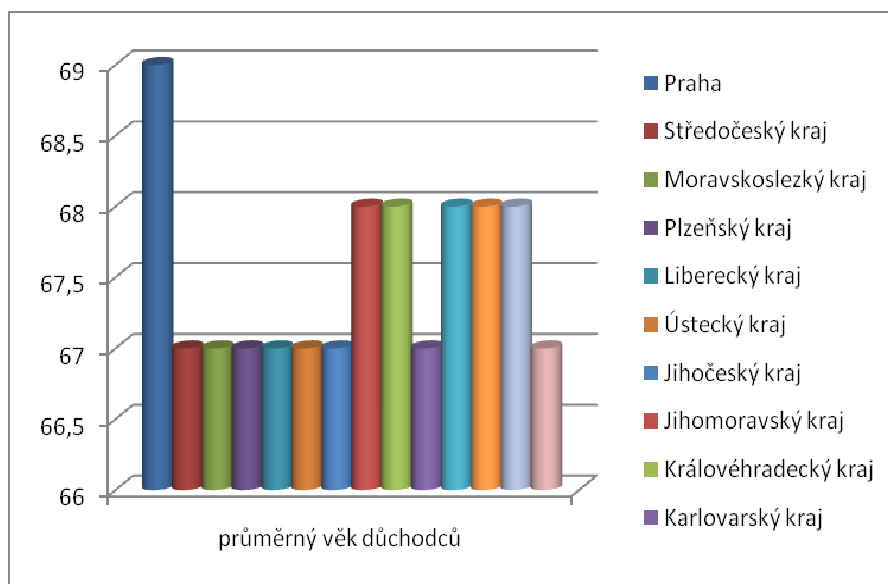
Pod pojmem senior si můžeme představit mnoho kategorií, které jsou navázány na různé pohledy lidí.

Pojem senior můžeme vymezit věkovou hranicí odchodu do starobního důchodu nebo podle pramenů OSN, uznávající ve svých materiálech věkovou hranici 65 let, jako hranici stáří.

Seniory můžeme rozdělit podle životních sil a aktivit na seniory těhotného věku (aktivní a nezávislé) a seniory tvrdého věku (závislé).

Vymezit seniory můžeme také podle věku, na mladší stáří vymezené roky 65 - 75 let a pokročilé stáří, zahrnující věk nad 75 let výše. (<http://www.mpsv.cz/cs/1072>)

Průměrný věk důchodců na konci roku 2009 v české republice



Zdroj: Jablonecký deník 28. 1. 2010

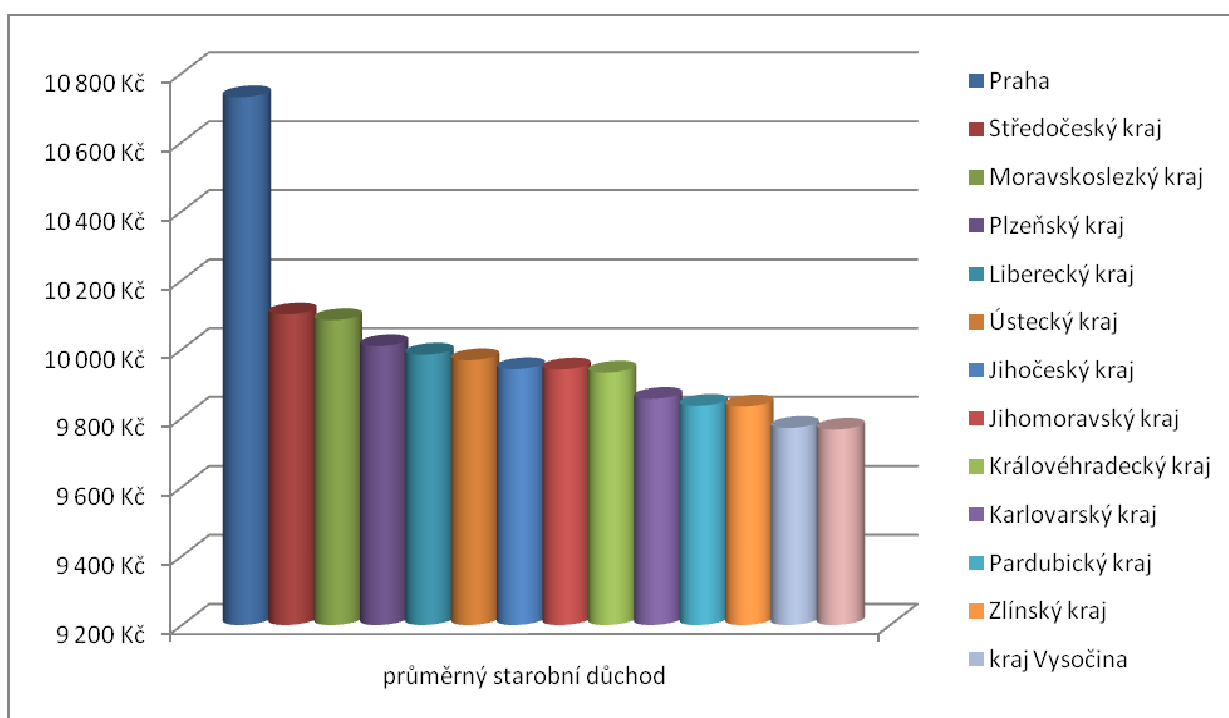
## Autonomie senior

Zachovat si svou autonomii je základním přáním každého člověka.

Základem osobní autonomie senior je fyzická soběstačnost, která je doplňována soběstačností finanční. Být soběstačný, znamená pro seniory nezátěžovat okolí svými nároky a potřebami a zároveň se nemuset cítit být za pomoc zavázání. Autonomie fyzická i finanční podporuje jejich sebeúctu a je zdrojem sociálního uznání.

Autonomie v užším smyslu znamená pro seniory možnost řídit a organizovat vlastní aktivity bez pomoci druhých. Mít vlastní názory a prosazovat je. Být ve stáří autonomní se ztotožňuje se zdravím. (Sýkorová, 2007, s. 116 - 117)

## Průměrný důchod na konci roku 2009 v České republice



Zdroj: Jablonecký deník 28. 1. 2010

S autonomií senior úzce souvisí soběstačnost. Soběstačný člověk zvládá bez pomoci druhých všechny potřebné každodenní činnosti života ve svém obvyklém sociálním prostředí. (Topinková, 2007, s. 5 - 7)

## 2.6 Příprava na stárnutí v České republice

Stárnutí populace je nejcharakterističtější rysem demografického vývoje České republiky i dalších zemí Evropy. Tento demografický vývoj bude i v dalších letech pokračovat.

Lepší životní, sociální pracovní i zdravotní podmínky vedou k tomu, že dnes méně lidí umírá předčasně. Větší část populace má možnost prožít delší život než v minulosti a starší lidé tak tvoří významnější část obyvatelstva, než kdykoliv v minulosti. Zvyšující se počet starších lidí představuje v důsledku lepšího vzdělání a zdraví potenciál pro jejich sociální a ekonomický rozvoj. Politika přípravy na stárnutí tyto faktory akceptuje a zaměřuje se na politiku zaměstnanosti, důchodovou politiku a další služby odpovídající sociálním a demografickým změnám.

V lednu 2008 vláda přijala strategický dokument: „Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012“, ve kterém stanovila cíle a opatření, která je třeba

přijmout v konkrétních oblastech v kontextu demografického stárnutí a sociálních změn. Program vychází z předpokladu, že ke zvýšení kvality života ve stáří a k úspěšnému řešení otázek spojených s demografickým stárnutím je nezbytné se zaměřit se na aktivní stárnutí, prostředí a společnost vstřícnou ke stáří. Kromě toho na zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří, podporu rodiny a pečovatelskou, podporu participace na životě společnosti a lidská práva.

Jedna z nejdůležitějších otázek při přípravě společnosti na stárnutí je zabránění diskriminaci na základě věku a ageistickým stereotypům ve společnosti. (www.mpsv.cz)

### **2.6.1 Národní program pro přípravu na stárnutí populace na období let 2008 - 2012**

Národní program pro přípravu na stárnutí populace se zabývá etickými principy ve vztahu k respektování důstojnosti osobnosti seniora, jeho nezávislosti, právu na sebeurčení, na soukromí a na vlastní volbu. Klade důraz na zachování přirozeného sociálního prostředí vlastního domova, jako předpokladu pro udržení i rozvoj společenského postavení seniora a rodinu, vytvářející bezpečný prostor pro život seniora. Upozoruje na pracovní aktivitu, ovlivňující prodloužení aktivní fáze života seniora a představující pro společnost cenné pracovní a ekonomické rezervy. Přiměřené hmotné zabezpečení je předpokladem ekonomické nezávislosti seniora, ovlivňující kvalitu života ve stáří. Národní program upozoruje na zdravý životní styl, jako podmínku aktivního a důstojného stárnutí a vysoké kvality života seniora. Se zdravým životním stylem souvisí nárost potřeby seniora, kteří potřebují a budou potřebovat zdravotní péči, což bude znamenat vyšší nároky na systémy zdravotní péče. Zdravotní péče o seniory by měla zahrnovat i péči o duševní a sociální pohodu, zmírnění zdravotního postižení, rehabilitaci zbylých schopností, zmírnění bolesti a udržení jasné mysli.

Program upozoruje na potřebu komplexní sociální péče pro seniory, s důrazem na respektování důstojnosti sociální situace seniora. Zaměřuje se sociální služby pro seniory, které jim umožní setrvat v přirozeném domácím prostředí co možná nejdéle (nebo po celý jejich život), podpoří udržení jejich soběstačnosti a aktivity, zajistí prožití této fáze života důstojně a souasně pomůže rodinám, které o seniory pečují. Při poskytování služeb je třeba respektovat individualitu seniora a jeho právo rozhodovat o službách.

Senio i se mají podílet na společenském životě, mít možnost aktivně ovlivňovat politický a společenský vývoj, formulovat své potřeby a požadavky, rozhodovat o nich a podílet se na jejich realizaci.

Národní program upozorňuje na důležitost vzdělávání seniorů zejména v oblasti nových poznatků a informačních technologií.

Společnost by měla vytvářet podmínky pro důstojné a příjemné bydlení seniorů, jehož výsledkem nebude segregace starých lidí do objektů a zařízení odloučených od rodin a ostatní společnosti, zaměřit se na zlepšování stávajících podmínek bydlení seniorů. (www.mpsv.cz/cs/1072)

Počet osob ve věku 60 a více let (muži, ženy a celkem) v ČR, rok 2000 - 2030

Rok	Populace	Muži	Ženy	Muži 60+	Ženy 60+	Celkem 60+
2000	10 267 668	4 996 934	5 270 734	765 874	1 127 918	1 893 792
2005	10 246 699	4 990 247	5 256 452	857 095	1 219 691	2 076 786
2010	10 243 530	4 991 254	5 252 276	1 016 185	1 385 539	2 401 724
2015	10 200 431	4 975 073	5 225 358	1 152 998	1 519 841	2 672 839
2020	10 098 028	4 925 691	5 172 337	1 219 070	1 580 574	2 799 644
2025	9 927 102	4 838 736	5 088 366	1 270 686	1 628 913	2 899 599
2030	9 691 185	4 720 353	4 970 832	1 305 460	1 657 013	2 962 473

Zdroj: www.mpsv.cz/cs/1072

## 2.7 Kvalita života

Kvalitu života ovlivňuje mnoho faktorů. V období senia, kdy se člověk stává závislejším na pomoci jiných osob, je to například způsob, jakým je mu pomoc poskytována.

Koncept kvality života se v současné době stal jevem, kterým se zabývá mnoho vědních oborů. Původně politické a ekonomické pojetí přechází do oblasti společenských věd – sociologie, psychologie, pedagogiky, speciální pedagogiky, ale i lékařství, ošetřovatelství, sociální práce, humanitární péče a dalších oborů. Vzhledem k tomu, že fenomén kvality života zasahuje do množství vědních oborů, je vymezení definice velmi obtížné a odlišuje se v závislosti na přístupech k teoretickému uchopení i diagnostickým metodám.

Kvalita života zahrnuje celkovou pohodu jedince, k níž patří zejména uspokojivé životní podmínky, přístup k zaměstnání a rovné životní příležitosti. Kvalita života je také vázána především na mezilidské a společenské vztahy. Jedná se o hodnocení jedince, tak jak on subjektivně posuzuje vlastní životní situaci v oblastech, které jsou pro daného člověka důležité. Kvalitu života člověk ovlivňuje rovněž jeho fyzický, psychický, sociální stav a spirituální stránka. (Pyšný 2008, s. 13)

Subjektivní kvalita života se odvíjí od uspokojování individuálních potřeb jedince. Hierarchii lidských potřeb definoval americký psycholog Abraham Harold Maslow v roce 1943. Podle této teorie má člověk pět základních potřeb, které tvoří pomyslnou pyramidu.



Zdroj: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Abraham\\_Maslow](http://cs.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow)

Světová zdravotnická organizace rozeznává čtyři základní oblasti lidského života, které ovlivňují kvalitu života:

- Fyzické zdraví a úroveň samostatnosti - zahrnuje například každodenní život, mobilitu, schopnost pracovat.
- Psychické zdraví a duchovní stránka – sebepojetí, sebehodnocení, myšlení, učení, paměť, víra, spiritualita, vyznání atd.
- Sociální vztahy – osobní vazby, sociální podpora.
- Prostředí – svoboda, bezpečí, finance, dostupnost zdravotnické a sociální péče, prostředí. (Pyšný, 2008, s. 14 - 38)

Z kontextu textu vyplývá, že kvalita života závisí na fyzickém, psychickém a sociálním stavu člověka, na jeho subjektivním vnímání a posuzování života, na tom, jak jsou uspokojeny jeho potřeby. O kvalitě svého života tak spolurozhodujeme po celý život.

## 2.8 Sociální služby

Vzhledem k narůstajícímu počtu osob ve vyšším věku bude stále více potřeba vhodných služeb, které budou podporovat jejich soběstačnost.

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc a péče o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc a zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho a socioterapie, pomoc a prosazování práv a zájmů.

Cílem služeb je podporovat rozvoj nebo zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování pracovního životního stylu. Rozvíjet schopnosti uživatelů služeb a umožnit jim, pokud je to možné, vést samostatný život.

Sociální služby mají snižovat sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc a zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc a osobní hygiena nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc a zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc a zajištění bydlení, pomoc a zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc a prosazování práv a zájmů. ([www.mpsv.cz/cs/9](http://www.mpsv.cz/cs/9))

Služba je činnost vykonávaná ve prospěch někoho druhého. Sociální služby zahrnují široké spektrum služeb, od zajištění základních životních potřeb, až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených osob. (Matoušek, 2007, s. 176)



## **2.8.1 Formy poskytování sociálních služeb**

### **Pobytové**

Základním znakem pobytových sociálních služeb je poskytnutí ubytování v zařízení sociálních služeb.

### **Ambulantní**

Jedná se o takový druh služby, kdy osoba dochází nebo je doprovázena i dopravována do zařízení sociálních služeb. Součástí ambulantní sociální služby není ubytování.

### **Terénní**

Služby jsou poskytovány v prostorem sociálním prostředí osob, v němž se jedná o domácnosti nebo místa, kde osoby pracují nebo se vzdělávají.

Služby sociální péče obsahují takové služby, které pomáhají potřebným osobám zajistit jejich fyzickou i psychickou soběstačnost. Jsou poskytovány v domácnostech osob i v zařízení sociálních služeb. Cílem služeb sociální péče je zapojení znevýhodněných osob do běžného života, zajištění dostojného prostředí a zacházení v nepříznivé životní situaci.

## **2.9 Peovatelská služba**

Peovatelská služba se poskytuje dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v prostorem prostředí i ve specializovaných zařízeních.

Služba se poskytuje za úplatu. Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily souasně tři nebo více dětí, ústředním odboje a pozdějším manželům (manželkám) po ústředních odboje, starším 70 let.

Peovatelskou službu mohou poskytovat obce a kraje a jimi zřízené právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a Ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřízené organizační složky na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Podmínkou registrace je bezúhonnost a odborná způsobilost osob, které budou přímo poskytovat sociální služby, zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb.

Výjimku z registrace mají osoby blízké, které poskytují pomoc, jiná fyzická osoba, která poskytuje pomoc, pokud nejde o podnikatele, fyzická nebo právnická osoba z jiného členského státu Evropské unie a zdravotnická zařízení ústavní péče, pokud poskytují sociální služby.

Pečovatelská služba musí mít zpracovány standardy kvality sociálních služeb, které jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím se hodnotí úroveň kvality poskytování služeb. (Králová, Rážová, 2007, s. 125 - 129)

### 2.9.1 Základní činnosti poskytování pečovatelské služby

- **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC,

- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití

- **pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy.

- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět, doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

(Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 6)

Pečovatelská služba je poskytována za úplatu. Osobám, které z důvodu věku nebo

zdravotního stavu potřebují pomoc při zvládnání úkonů vlastní osobu, je určen příspěvek na péči, který je určen (krom jiného) na úhradu pečovatelské služby.

### **2.9.2 Příspěvek na péči**

Příspěvek na péči je dávka určená pro zajištění vhodné služby, která nejlépe odpovídá potřebám jedince. Tento příspěvek umožňuje závislým osobám svobodu v rozhodování.

Příspěvek na péči náleží každému člověku, který je závislý na pomoci jiného člověka ve zvládnání péče o sebe. Jedná se o osobu, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc při péči o vlastní osobu. Péče o vlastní osobu se týká zajištění i přijímání potravy, osobní hygieny, oblékání a pohybu. Příspěvek nenáleží osobě mladší než jeden rok. (Králová, Rážová, 2007, s. 15-31)

Příjemci příspěvku na péči se mohou sami rozhodovat, jaká služba je pro něj nejvhodnější a jaká organizace nebo osoba mu bude potřebné služby zajišťovat.

Příspěvek náleží vždy člověku, o kterého je pečováno.

### **Stupně závislosti**

Zákon rozlišuje čtyři stupně závislosti.

- Stupeň I - lehká závislost, do 18 let Kč 3 000,-, nad 18 let Kč 2 000,-
- Stupeň II - středně těžká závislost, do 18 let Kč 5 000,-, nad 18 let Kč 4 000,-
- Stupeň III - těžká závislost, do 18 let Kč 9 000,-, nad 18 let Kč 8 000,-
- Stupeň IV - úplná závislost, bez ohledu na věk Kč 12 000,-

Žadatel o příspěvek musí podat žádost na obecním úřadu obce s rozšířenou působností, v jejímž spádovém území má žadatel trvalý nebo hlášený pobyt.

Příjemce příspěvku je povinen využívat příspěvek na zajištění potřebné péče. ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz))

Počet příjemců péče v České republice – září 2008

stupeň příspěvu	forma péče			neregistrovaný poskytovatel
	pobytová	ambulantní	terénní	
celkem				
I.				
II.				
III.				
IV.				

Zdroj: Rezidenční péče. Prosinec 2008. 4. ročník

## 2.10 Charakteristika Domova penzionu pro dýchací chodce

Domovy penziony pro dýchací chodce zřízené podle vyhlášky č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, byly určeny osobám, kteří dosáhli rozhodného věku pro přiznání starobního důchodu a pro osoby, kteří jsou plně invalidní. Byl určen pro osoby, jejichž celkový zdravotní stav byl takový, že nepotřebovali komplexní péči

a byli schopni vést poměrně samostatný život ve vhodných podmínkách.

V domovech penzionech bylo poskytováno ubytování a základní péče. Za tyto služby byl povinen platit každý občan umístěný v penzionu.

Občané byli v penzionech ubytováni v obytných jednotkách jednolůžkových nebo dvoulůžkových, služby základní péče byly taxativně vymezeny vyhláškou o úhradách v zařízení sociální péče, č. 82/1993 Sb.

Služby základní péče zahrnovaly vytápění obytné jednotky, dodávku elektrické energie, vody, tepla, užívání výtahu, čtvrtletní úklid, osvětlení společných prostor, praní ložního prádla a žehlení, vymalování obytné jednotky za tři až čtyři roky, odvoz popela, odpadu, čištění komínů a vybavení obytných jednotek společnou televizní a rozhlasovou anténou. (Králová, Rážová 2005, s. 42, 99)

## 2.11 Charakteristika domu zvláštního určení

Byty zvláštního určení upravuje zákon č. 102/1992 Sb. v platném znění, kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník. Jedná se byty zvlášť upravené pro ubytování zdravotně postižených osob. Byty v domech zvláštního určení jsou byty v domech

s pečovatelskou službou a v domech s komplexním zařízením pro zdravotně postižené občany.

Osoba bydlící v domě s pečovatelskou službou musí mít uzavřenou nájemní smlouvu na užívání bytu a zároveň smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

Domy s pečovatelskou službou zřizují zejména obce. Jejich zřizováním se racionalizuje poskytování pečovatelské služby soustředěním příjemců pečovatelské služby a souasně se řeší iasto nevyhovující bydlení seniorů nebo těžce zdravotně postižených občanů.

Pokud nájemce v domě s pečovatelskou službou zemře, nepřechází nájem bytu na jeho manžela, ani žádné další příbuzné. Tímto postupem je zachováno účelové určení bytu v domě s pečovatelskou službou pro příjemce této služby.

(Králová, Rážová 2007, s. 54 - 55)

### 3 PRAKTICKÁ ČÁST

#### Uvedení do problematiky

Nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění, který nabyl účinnosti k 1. 1. 2007, přinesl podstatné změny do oblasti sociálních služeb. Reformy spoívají jak v novém pojetí samotných sociálních služeb, jejich forem a druhů, tak i v novém přístupu k finančnímu zajištění osob, které potřebují pomoc v nepříznivé sociální situaci.

Podstatnou změnou v oblasti sociálních služeb, kterou se zabývá i tato práce, bylo neuvedení domovů-penzionů jako zařízení sociálních služeb do zákona o sociálních službách. Tyto druhy organizací se ocitly v legislativním vzduchoprázdnu. Bylo třeba přizpůsobitinnost domovů-penzionů novým podmínkám, v souladu s novým zákonem o sociálních službách. Zřizovatel musel rozhodnout, jakým směrem se budeinnost organizace dále orientovat, jaké sociální služby bude poskytovat a jakým způsobem je bude poskytovat. Bylo třeba přijmout zásadní rozhodnutí, zda se organizace přemění na domov pro seniory, tj. ústav sociální péče s celodenní péčí nebo na dům s pečovatelskou službou, která má být poskytována ve vymezeném prostoru v domácnostech osob.

Zřizovatel, Msto Smržovka, rozhodl, že příspěvková organizace Dům penzion pro d chodce bude přetransformována na domy s byty zvláštního určení podle zákona č. 102/1992 Sb., v platném znění, ve kterých bude poskytována občanům d chodového věku nebo invalidním d chodcům pečovatelská služba podle zákona č. 108/2006 Sb.

Způvodní organizace byl zachován pouze název organizace - Dům penzion pro d chodce.

Pro lepší orientaci v textu této práce bude název „Dom penzion pro d chodce“ (zkratka DPD) používán v souvislosti s činností organizace před transformací – ústavem sociální péče. Pokud bude psáno o organizaci podle nového zákona o sociálních službách, budu používat označení „dom s pečovatelskou službou,“ které lépe vystihuje charakter činnosti organizace.

## **Porovnání DPD a domu zvláštního určení**

### **Cílová skupina obyvatel DPD**

Do domov –penzion pro d chodce byli přijímáni občané, jimž jejich zdravotní stav a věk umožňoval vést poměrně samostatný život ve vhodných podmínkách. V domovech – penzionech se poskytovalo ubytování a základní péče, byly vytvářeny podmínky pro rozvoj kulturního a společenského života a zájmové činnosti obyvatel ústavu.

Základní péče byla taxativně vyjmenována vyhláškou č. 82/1993 Sb. o úhradách v zařízeních sociální péče.

Základní péče zahrnovala vytápění obytné jednotky, dodávku elektrické energie a vody, užívání výtahu, čtvrtletní úklid obytné jednotky, úklid, vytápění a osvětlení společných prostor, praní a žehlení ložního prádla a záclon, pokud byly součástí vybavení obytné jednotky, vymalování nebo vytapetování obytné jednotky jednou za tři až čtyři roky, kontrolu a čištění komínů a vybavení obytných jednotek televizní a rozhlasovou anténou. Jednotlivé služby základní péče byly takové povahy, že buď přímo souvisely s provozem ústavu (vytápění, elektřina, voda), nebo byly nutné vzhledem ke zvýšené obtížnosti kvěku nebo zdravotnímu stavu obyvatel domu-penzionu (čtvrtletní úklid, vymalování obytné jednotky).

Všechny služby zahrnuté pod pojem základní péče tvořily vedle ubytování druhou povinnou složku péče poskytované v penzionu. Organizace byla povinna všechny tyto služby zajistit a občan umístěný v penzionu je byl povinen zaplatit.

(Králová, Rážová 2005, s. 42 - 99)

Do domu penzionu přicházeli žít občané, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu potřebovali zajistit vhodné podmínky k životu. Jednalo se hlavně o seniory, kteří vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu nezvládali žít dle stojný život ve svých domácnostech. Tito senioři bydleli osamle, topili na tuhá paliva, která museli vynášet

i n kolik pater v dom , n které domácnosti byly bez koupelny. Jejich situace se ještě komplikovala v zimním období, kdy bylo nutné odklízet sněh. Možnost nakoupit si, vy ídit záležitosti na poštovním i jiném ú adu, byla v zim výrazn omezena. Ob ané byli také vystaveni stresu, že p ípadná akutní pomoc léka e, vzhledem k nedostupnosti nebo odlehlosti jejich bydlišt , nedorazí v as. Ve všech t chto b žných záležitostech jim musela pomáhat rodina i soused. Senio i byli také sociáln izolováni, nebo jejich domácnosti byly ve v tšin p ípad ve zna né vzdálenosti od všeho d ní.

P est hování do Domu penzionu a podpora vhodnými službami (velký úklid, praní prádla, nákupy, úklid společných prostor, úklid sněhu), napomohly významn k tomu, že tito senio i jsou schopni vést pom rn samostatný a d stojný život ve vlastních domácnostech. Všechny obytné jednotky v Domu penzionu (nyní domu zvláštního ur ení s pečovatelskou službou) mají vlastní sociální vybavení, p edsí , kuchy ku s kuchy ským koutem a sporákem, vše pod vlastním uzav ením.

Možnost vybavit si velmi p kný byt vlastním nábytkem a obklopit se v cmi, které mají rádi, na které jsou zvyklí a jsou pro seniory d ležitě, velmi významn ovliv uje psychosociální pohodu senior a usnad uje jim p echod z jejich p vodních domácností do DPD (v sou asné době do bytu zvláštního ur ení).

Za negativní faktor p est hování do Domu penzionu – tedy do ústavu sociální pé e, bylo možné ozna it taxativn vymezenou základní pé i, bez možnosti volby a rozhodování o služb , (nap íklad tvtletní úklid obytné jednotky byl placen m sí n spolu s úhradou za pobyt, bez ohledu na to zda byl využívání i nikoliv).

Senio i byli také omezováni domácím ádem, který stanovoval zásadní pravidla pro pobyt v DPD. Jednalo se o r zné povinnosti, zákazy, p íkazy - nap íklad povinnost ohlásit návštěvu, která by u nich chtěla p espat, nepřítomnost v penzionu delší než jeden den, zákaz chovu domácích zví at.

### **Cílová skupina klient domu zvláštního ur ení**

Zákon o sociálních službách a s ním související transformace na d m zvláštního ur ení s pečovatelskou službou významn ovlivnily ínnost nové organizace. Zásadn se také zm nila kritéria pro p íjímání do domu zvláštního ur ení.

Do domu zvláštního ur ení s pečovatelskou službou mohou být v sou asné době p íjaty pouze osoby, které pot ebují zajiš ovat n které úkony pečovatelské služby a pro n ž je sou asné bydlení vzhledem k jejich v ku nebo zdravotnímu stavu nevyhovující.

Práce v organizaci je orientována na klienta a jeho potřeby.

Tyto změny ovlivnily Standardy kvality sociálních služeb, které jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb poskytují návody, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

Cílem činnosti pečovatelské služby v domě zvláštního určení, je poskytovat takové služby sociální péče, které podporují zachování běžného způsobu života občanů, kteří z důvodu věku nebo zdravotního stavu mají ztížené podmínky k životu. Snahou pečovatelské služby je, aby senioři co nejdéle zůstávali ve svých domácnostech, bez nutnosti stahovat se do zařízení s komplexní péčí.

Bydlení v domě zvláštního určení se i v soukromosti řídí domácím řádem, který však pouze nepíkazuje i nezakazuje, ale pomáhá klientovi orientovat se v nových podmínkách (příloha č. 1: Domácí řád).

Návštěvy mohou přicházet i odcházet bez omezení, povinnost ohlásit návštěvu, která přespává v domě, platí pouze při pobytu delším než dva dny.

Klient se může svobodně rozhodnout, zda nahlásí svůj odchod z domu na delší dobu. (Tato praxe se osvědčila jako prevence před obavou, že se klientovi něco stalo).

Klienti mohou chovat ve svých domácnostech rybičky a ptactvo. Mohou si být uspořádat a zaříditi podle vlastních představ.

Byly přepřesněny podmínky vstupu do obytné jednotky, a již z důvodu vykonání služby sociální péče nebo například při havárii (příloha č. 2: Vstup do obytné jednotky – metodický pokyn).

Klienti jsou poučeni, že mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi (příloha č. 3: Stížnosti – standard č. 7)

Všechna tato opatření si kladou za cíl chránit důstojnost a soukromí klientů.

## **Služby v DPD**

Podle možností domova-penzionu a požadavků obyvatel bylo možné poskytovat i další služby, které nebyly součástí základní péče. Výčet těchto služeb a úhradu za ně upravovala vyhláška č. 82/1993 Sb. o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče. Jednalo se o tyto služby: stravování z vlastní kuchyně nebo donášku oběda od jiné organizace, praní a



žehlení prádla, nákupy a nutné pochůzky, doprovod na lékařské vyšetření nebo při vyřizování úadních záležitostí, úklid obytné jednotky. Služby byly poskytovány jednotně bez ohledu na individuální potřeby klienta.

### **Peovatelská služba v dom zvláštního ur ení**

V dom zvláštního ur ení je v současné době poskytována peovatelská služba podle § 40, zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Peovatelská služba poskytuje podporu při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (oblékání, asistence při chůzi, podávání jídla a pití), pomoc při osobní hygieně (asistence při koupání a mytí, pomoc při použití WC), pomoc při poskytnutí stravy a zajištění stravy (zajištění nebo donáška oběda, pomoc při přípravě jídla a pití), podpora při zajištění chodu domácnosti (úklid, nákupy, pochůzky, praní a žehlení prádla), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovody k lékaři a na úřady).

V současné době žije v dom zvláštního ur ení 72 klientů ve věku od 43 do 88 let. Peovatelská služba je poskytována 36 klientům, podle jejich stupně závislosti a podle jejich potřeb. Žijí zde klienti, kteří například potřebují zajistit pouze stravu nebo vyprat prádlo a uklidit v domácnosti. Klienty organizace jsou i senioři, kteří potřebují zvýšenou míru podpory – pomoc při hygieně, oblékání, podávání stravy, podporu při chůzi a další úkony peovatelské služby. Struktura seniorů a jejich potřeb je velmi rozmanitá.

Služby jsou proto klientům poskytovány individuálně, na základě vzájemné dohody, je vždy respektováno právo klienta na samostatné rozhodování, důstojnost a zachování soukromí klienta.

Peovatelská služba je zajišťována 4 peovatelkami, dále v organizaci pracuje uklízečka, prádlena, domovník a vedoucí organizace.

Peovatelská služba je poskytována na základě smlouvy, která je sepsána před nástupem do domu zvláštního ur ení. Ve smlouvě jsou vymezena základní práva a povinnosti organizace i klienta. Je popsán rozsah, místo, čas a způsob poskytování sociální služby, výše úhrady a způsob placení za služby, výpovědní doba a výpovědní lhůta, doba platnosti smlouvy a další ujednání, například o osobních údajích a možnosti stáhnout si (příloha č. 4: Dohoda o poskytování PS).

Konkrétní provedení služby se domlouvá s klientem individuálně, klient má právo se o službě svobodně rozhodnout a vyjádřit své potřeby podle vlastních představ. Při

vykonávání pečovatelské služby je respektováno právo na soukromí a svobodnou vůli klienta.

### **řízení o přijetí oběť do DPD**

V řízení o přijetí oběť do ústavu se postupovalo podle správního řádu. O přijetí musel oběť požádat u obecního úřadu obce, která spravuje ústav. Příslušný orgán, který rozhodoval se správním řízením, byl povinen zjistit potřebné informace jako podklad pro rozhodnutí. Jednalo se například o zdravotní stav a sociální poměry oběť. Pokud žadatel splnil podmínky pro přijetí do ústavu a bylo volné místo, příslušný orgán žádosti vyhověl a vydal rozhodnutí o přijetí. Nebylo-li v ústavu volné místo vydal rozhodnutí o zaměření do pořídky čekatel a žadatel byl umístěn do ústavu po uvolnění místa.

### **řízení o přijetí oběť do domu s pečovatelskou službou**

O přijetí oběť do domu zvláštního určení s pečovatelskou službou rozhoduje v souladu s dobrou komise, která je složena z editelky organizace, praktického lékaře a zástupce z izovatele. Základní podmínkou pro přijetí je potřeba sociálních služeb, ostatní kritéria pro přijetí – ztížené podmínky bydlení, nedostupnost služeb apod., jsou až na dalších místech.

Jednání o přijetí do domu zvláštního určení a zavedení pečovatelské služby je zahájeno na základě žádosti oběť. Oběť vyplní předepsaný formulář, kde objasní důvody své žádosti pro přijetí do domu s pečovatelskou službou, zdravotní problémy doloží vyjádřením lékaře. Tato žádost je zařazena do seznamu žadatelů umístění do domu s pečovatelskou službou (příloha č. 5: Údaje pro zařazení do seznamu žadatelů pro přidělení obytné jednotky).

Pokud se v domě zvláštního určení uvolní byt, vybírá komise nejpotřebnějšího žadatele. Při řízení o přijetí je vždy u oběť upravena potřeba sociálních služeb, zohledňují se také bytové podmínky, osamlost žadatele, sociální vyloučení. Oběť je do domu s pečovatelskou službou přijata na základě rozhodnutí komise.

S obětem je sepsána nájemní smlouva na nájem bytu v domě zvláštního určení. Charakter bytu zvláštního určení je vymezen tím, že nájemní vztah k bytu vzniká výlučně osobě, která potřebuje pečovatelskou službu a s kterou je uzavřena nájemní smlouva. Nájemní

vztah k bytu nepřechází na rodinné příslušníky, s nájemcem nemůže užívat byt jiná osoba (příloha 6: Nájemní smlouva).

### **Ukončení pobytu v DPD**

Přemístění obyvatele do jiného ústavu bylo možné na žádost obyvatele a s jeho souhlasem, s výjimkou, kdy důvodem k přemístění bylo zhoršení zdravotního stavu obyvatele a souasný ústav mu nebyl schopen poskytovat potřebnou péči.

Ukončit pobyt v ústavu se mohl občan na základě vlastního rozhodnutí, rozhodnout mohla také obec nebo kraj o přemístění občana do jiného ústavu.

Zeměliteli obyvatele ústavu, převzal majetek zemělitěle ústav do úschovy a tento majetek mohl vydat pozatím pouze na pokyn soudu, po doručení usnesení o ukončení důchodového řízení.

### **Ukončení pobytu v domě s pečovatelskou službou**

Ukončení pobytu v domě zvláštního určení s pečovatelskou službou může nastat dohodou mezi organizací a klientem, výpovědí danou klientem, výpovědí danou organizací v případě, kdy klient hrubým způsobem poruší vnitřní pravidla organizace, pomine-li důvod k poskytování pečovatelské služby anebo úmrtím klienta.

Organizace nebrání rodinným příslušníkům, aby si převzali majetek, který měl klient v bytě. (Většinou mají rodinní příslušníci klíč od bytu).

Příbuzní mají povinnost předat byt po klientovi v pořádku a čistý.

## **3.2 Cíl praktické části**

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit spokojenost seniorů žijících v domě zvláštního určení s pečovatelskou službou s poskytovanými službami.

Práce byla zaměřena na sledování úrovně pečovatelské služby, vykonávané v domácnostech seniorů. Pečovatelská služba zajišťuje seniorům zejména poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy, pomoci při chodu domácnosti, podporu při hygieně a další individuální podporu podle jejich potřeb.

Pro získání potřebných údajů byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru, která dává možnost klientům pečovatelské služby svobodně se vyjádřit k šetřenému jevu a lépe pochopit sociální souvislosti.

Rozhovory s respondenty sledovaly tři vybrané oblasti poskytovaných sociálních služeb, a to na **nabídku služeb, dobu poskytování služeb a způsob poskytování služeb**. Doplnující metodou byla analýza dokumentace organizace, kde bylo šetření prováděno. Součástí bylo šetření, jak senioři vnímají změnu, která byla vyvolána novým zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění. Rozhovor byl zaměřen na názory klientů porovnávajících rozdíl mezi ústavní péčí – Domem penzionem pro dle chodce a pečovatelskou službou poskytovanou v domácnosti seniorů.

### **3.3.1 Stanovení předpokladů**

Předpoklady vycházely z cílů bakalářské práce. Byly rozděleny do dvou oblastí, a to na poskytované sociální služby a na porovnání ústavní péče s pečovatelskou službou poskytovanou v domácnosti. Tyto dvě oblasti byly dále členěny do tří podoblastí s cílem co nejvýstižněji charakterizovat šetřený jev.

#### **Předpoklad A:**

**Senioři jsou spokojeni se službami poskytovanými v domě s pečovatelskou službou.**

Předpoklad A1: Senioři jsou spokojeni s nabídkou služeb poskytovaných v domě zvláštního určení.

Předpoklad A2: Seniorům vyhovuje doba poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou.

Předpoklad A3: Senioři jsou spokojeni se způsobem poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou.

#### **Předpoklad B:**

**Senioři zaznamenali změnu Domu penzionu pro dle chodce – ústavu sociální péče, na dle s pečovatelskou službou a za pozitivní označují hlavně možnost svobody v rozhodování, zachování soukromí a domácího prostředí.**

Předpoklad B1: Senioři zaznamenali změnu Domu penzionu pro dle chodce na dle s pečovatelskou službou a vnímají ji pozitivně.

Předpoklad B2: Senioři dávají přednost možnosti svobodně rozhodovat o svém životě, před organizovanou celodenní péčí.

Předpoklad B3: Seniori upřednostňují soukromí a domácí prostředí před celodenní péčí v ústavu.

Předpoklad B4: Seniori by využili ústavní péči v domově pro seniory pouze v případě úplné ztráty soběstačnosti.

### 3.4 Použité metody

Pro získání údajů potřebných pro účely této práce bylo použito kvalitativní metody – polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, které umožnily respondentům volně vyjádřit své názory na šetřený jev a souasně se zamyslet se nad oblastí prováděného šetření. Respondentům byly pokládány předem připravené otázky ve stejném pořadí (příloha . 7: Otázky k rozhovoru).

Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevu a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů. Záměrem výzkumníka je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu. (Švaříček, Šeďová, 2007, s. 17)

Kromě metody rozhovoru, byla pro zjištění údajů použita také obsahová analýza spisové dokumentace organizace, ve které bylo šetření prováděno. Tímto způsobem byl získán pohled o poskytovaných službách klientů pečovatelské služby v domě zvláštního určení ve Smržovce a na základě evidence organizace o úkonech pečovatelské služby byl vybrán vzorek respondentů.

### 3.5 Popis zkoumaného vzorku

V domě s pečovatelskou službou žijí klienti s různou mírou závislosti na pečovatelských službách. Jako vzorek pro účely své práce jsem si vybrala 15 seniorů a seniorek, kteří vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu vykazují závislost na službách sociální péče v oblasti péče o sebe sama, péče o domácnost a v potěbu zajištění stravy. Seniori byli vybráni na základě studia spisové dokumentace organizace – „Msí ní výkaz poskytnutých služeb“, do kterého jsou zaznamenávány úkony pečovatelské služby, vykonané pečovatelkou (příloha . 8: Msí ní výkaz služeb).

V domě s pečovatelskou službou žilo k 31. 12. 2009 72 klientů ve věku 52 – 88 let, z toho 58 žen (80 %) a 14 mužů (20 %). Vzorek byl sestaven z 15 respondentů, z toho 12 žen a 3 mužů, což odpovídá složení seniorů žijících v domě s pečovatelskou službou podle pohlaví.

Věk respondentů se pohyboval v rozmezí 76 až 88 let. Vyšší věková hranice odpovídá vyšší závislosti na poskytovaných službách.

Oslovení seniorů reagovali na mou osobní žádost o rozhovor pozitivně a všichni souhlasili s jeho poskytnutím.

### **Seniori podle pohlaví a věku žijící v domě s pečovatelskou službou ve Smržovce, stav k 31. 12. 2009**

věk	ženy	muži	celkem
52-60	6	2	8
61-65	21	4	25
66-75	23	4	27
76-80	4	2	6
nad 81	4	2	6
x	58	14	72

Zdroj: evidence organizace

### **3.6 Charakteristika respondentů**

**Paní A:** Žije v domě s pečovatelskou službou 10 let, její věk je 76 let, je vdovou a do domu se přestěhovala již bez manžela. Celý svůj život prožila ve Smržovce, pracovala jako dělnice ve Strojbalu. Děti paní A se odstěhovaly poměrně daleko, ale navštěvují ji pravidelně. Paní se rozhodla pro přestěhování do domu s pečovatelskou službou na základě zhoršení zdraví.

**Paní B:** Žije v domě s pečovatelskou službou 11 let, věk je 77 let, je vdovou. Do domu se přestěhovala s manželem, který zemřel před těmi roky. Celý svůj život prožila ve Smržovce, byla tkadlenou v závodě Seba Tanvald. Děti žijí ve Smržovce. Důvodem k přestěhování do domu s pečovatelskou službou bylo také zhoršení zdraví, dále snížená pohyblivost a nevhodné bytové podmínky – topení, nošení uhlí.

**Paní D:** Žije v domě s pečovatelskou službou 11 let, její věk je 77 let, je rozvedená. Pracovala jako dělnice ve skladu. Do Smržovky se přestěhovali s manželem po válce.

Má dceru, která zemřela. Dívodem k pést hování do domu s pečovatelskou službou bylo zhoršení chůze, zejména do schodů, nutnost topení a nošení uhlí do 2. patra.

**Paní E:** Žije v domě 12 let, její věk je 78 let, je vdovou. Život prožila ve Smržovce, pracovala jako prodávka v Jablonci nad Nisou. Pést hovala se asi 3 roky poté, co jí zemřel manžel, dívodem byl nedobrý zdravotní stav. Má 3 děti, které jí pravidelně navštěvují a pomáhají.

**Paní J:** Věk 78 let, v domě s pečovatelskou službou žije 10 let. Pracovala i žila celý život ve Smržovce, byla prodávkou. Je vdovou již 8 let, manžel zemřel brzy po autonehodě. Má syna, s kterým se nestýká. Pést hovala se, aby o ni bylo postaráno, sama již nezvládala provoz domácnosti.

**Paní L:** Věk 80 let, v domě žije 12 let, byla kuchařkou. Do domu se pést hovala v první etapě, dívodem byl zdravotně závadný byt. Je svobodná, nemá příbuzné.

**Paní M:** Věk 80 let, v domě žije 7 let. Její povolání bylo švadlena. Pracovala v Tanvaldu, ve Smržovce si s manželem koupili domek a žili v něm spolu, než zemřel. Paní se pést hovala do domu s pečovatelskou službou z důvodu špatné chůze a potřeby pomoci v domácnosti.

Má dvě dcery, které žijí daleko, ale pravidelně ji navštěvují.

**Paní N:** Věk 81 let, v domě žije 12 let, pracovala jako účetní. Je vdovou necelý rok. Do domu s pečovatelskou službou se pést hovali s manželem, jako jedni z jeho prvních obyvatel.

Dívodem byl byt bez koupelny a nedostupnost služeb. Má dvě děti, ale žijí daleko, pomáhat jí nemohou, ale jsou v telefonickém spojení.

**Paní O:** Věk 81 let, žije v domě 11 let, byla pasíčkou. Je rozvedená. Do domu s pečovatelskou službou se pést hovala z důvodu zhoršení zdraví a obavy, že zůstane bez pomoci. Pracovala i žila celý život ve Smržovce, má zde i příbuzné. Děti nemá.

**Paní P:** Věk 82 let, žije v domě 7 let, pracovala jako dělnice se sklem. Je vdovou 2 roky, do domu se pést hovali s manželem, když začali mít problémy se zdravím. Podle jejích slov je často zmatená a potřebuje často v něm poradit od pečovatelky. Má 2 děti, které podnikají a nemají příliš času jí pomáhat, ale často si telefonují.

**Paní R:** Věk 88 let, žije v domě 10 let, byla učitelkou v Základní škole ve Smržovce, kam přišli s manželem hned po studiích. Je rozvedená, má dceru, která žije v Německu. Dívodem pést hování bylo zhoršování samostatnosti v domácnosti a obava ze závislosti na druhých.

**Paní S:** V k 88 let, žije v dom 11 let, pracovala jako brusi ka skla ve Smržovce. Je vdovou. Do domu s pe ovatelskou službou se p est hovala s manželem, který p ed 5 lety zem el. S manželem již nezvládali samostatný život v domácnosti, zdraví jim to nedovolovalo, d ti jim poradily, že bylo dobré se p est hovat.

**Pan T:** V k 79 let, žije v dom 12 let, pracoval jako zedník. Žije ve Smržovce celý život, je rok vdovec. Do domu s pe ovatelskou službou se p est hovali spolu s manželkou, d vodem byl zdravotn závadný byt a nedostupnost služeb. Má dva syny, kte í žijí ve Smržovce, asto ho navšt vují a pomáhají mu.

**Pan V:** V k 84 let, žije v dom 12 let, pracoval jako d lník ve Strojbalu, je svobodný. Byl jedním z prvních klient , kte í se nast hovali. D vodem byl byt bez koupelny, odlehlost bydlení, s problémy v zim . Z p íbuzných žije pouze bratr, který ho již nem že navšt vovat.

**Pan Z:** V k 86 let, žije v dom 6 let, pracoval jako mistr na stavb . Je rozvedený, má dv d ti s kterými se p íliš nestýká. Žije ve Smržovce od roku 1991. Do domu s pe ovatelskou službou se p est hoval kv li špatné ch zi a pam ti. Pomáhala mu sousedka, ale už to nezvládala. Syn mu poradil, aby se p est hoval.

#### Respondenti podle v ku a povolání - ženy

ženy	v k	doba života v dom	povolání
paní A	76	10	d lnice
paní B	77	11	tkadlena
paní D	77	11	d lnice
paní E	78	12	prodava ka
paní J	78	10	prodava ka
paní L	80	12	kucha ka
paní M	80	7	švadlena
paní N	81	12	ú etní
paní O	81	11	pasí ka
paní P	82	7	d lnice
paní R	88	10	u itelka
paní S	88	11	brusi ka skla



### Respondenti dle věku a povolání - muži

muži	věk	dobu života v domě	povolání
pan T	79	12	zedník
pan V	84	12	dělník
pan Z	86	6	mistr

Zdroj: rozhovory s respondenty

### 3.7 Průběh průzkumu

Rozhovory byly vedeny v domácnostech seniorů žijících v domě zvláštního určení

s pečovatelskou službou ve Smržovce, v období listopadu a prosince 2009.

Návštěvy u respondentů byly domluveny dopředu s tím, že všem byly vysvětleny důvody zjišťování informací a způsob využití získaných faktů. Všichni respondenti byli ujištěni, že bude zachována jejich anonymita. Z tohoto důvodu jsou pro účely této práce používána pouze zkratková písmena jmen dotazovaných.

Rozhovory trvaly zhruba 60 minut, seniori mluvili otevřeně, bylo však třeba udržovat linii hovoru, neboť pečovala tendence respondentů odbíhat od stanoveného tématu. Seniori poskytovali naše setkání možnost popovídat si, což mělo vliv na jejich vstřícnost při dotazování. V průběhu rozhovoru byla zaznamenána u většiny seniorů zvýšená potřeba komunikace a možnost podílit se s někým o své radosti. V téžině se chlubili úspěchy dcer, vnuků nebo svými, z období produktivního věku.

Připravené otázky byly rozděleny na obecné, týkající se pečovatelské služby a na hodnocení seniorů na úrovni pečovatelské služby poskytované v domácnosti, v porovnání se životem v ústavní péči.

V úvodní části rozhovoru byli respondenti seznámeni s tématem práce, pro kterou jsou získávány informace, byli opětovně ujištěni o anonymitě šetření a seznámeni s tím, jak bude s informacemi naloženo.

Následující otázky se týkaly jejich života před příchodem do domu s pečovatelskou službou, jejich zdraví nebo bylo pochváleno hezké prostředí bytu. Účelem těchto otázek bylo navodit příjemnou atmosféru a povzbudit spontánní vyprávění respondenta.

Z rozhovorů vyplynulo, že by bylo zajímavé pro účely této práce i mé praxe zjistit, jaké důvody vedly seniory k rozhodnutí přestěhovat se do domu s pečovatelskou službou. Přestože tato oblast nebyla součástí šetření této práce, byly odpovědi respondentů použity v této práci pro dokreslení celkového pohledu na poskytovaný druh sociální služby.

Další oblast otázek se zabývala službami sociální péče, které podporují seniory v jejich soběstačnosti. Dotazy byly kladeny s cílem zjistit, zda služby vyhovují potřebám seniorů

a zda jsou seniori se zpětně jejich poskytováním spokojeni.

Poslední okruh otázek byl jednak zaměřen na to, zda respondenti zaznamenali nějaké změny v souvislosti s novým zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, a také na to, jak seniori vnímají rozdíl mezi životem v domě s pečovatelskou službou a životem v ústavu.

Respondenti se mohli k této problematice kvalifikovaně vyjádřit, neboť byli klienty jak ústavní péče, tak i (v současné době) klienty pečovatelské služby.

Odpovědi na připravené otázky byly zaznamenány písemně, po předchozím souhlasu respondenta. Zapisování poznámek nijak nerušilo průběh rozhovoru. Důležité informace ke zjištění cíle a předpokladů této práce byly doma popisovány do srozumitelné podoby pro další využití.

Informace získané šetřením byly rozděleny podle výpovědí respondentů, na základě stanovených předpokladů této práce, s cílem podat ucelený obraz o zjištěvané problematice.

Každá oblast byla uvedena samostatnou otázkou a každý případ odpovědi bez dalších úprav.

### **Odchod do domu s pečovatelskou službou**

Pro navázání kontaktu s respondentem byla použita jedna z úvodních otázek rozhovoru k důvodu, proč se senior rozhodl pro odchod do domu s pečovatelskou službou. I když tato otázka nesměřovala k cíli šetření, vhodně doplnila celkový obraz života seniorů před odchodem do domu s pečovatelskou službou.

## ***Jaké byly vaše důvody k přechodu do domu s pečovatelskou službou?***

Paní L a N a panové T a V uvedli:

- *V obci se postavil nový dům pro důchodce, bylo tam hezké bydlení, bydlela jsem v plesnivém bytě, neměla jsem koupelnu.*
- *Měla jsem to všude daleko, hlavně k doktorovi a na nákup, tady je všechno po ruce.*
- *V zimě jsem musel házet sněh až k silnici, autem se k nám nedalo zajet, už mi na to síly nestačily, naposled se ani sanitka nedostala.*

Tito senioři se rozhodli pro odchod do domu s pečovatelskou službou jako jedni z jeho prvních obyvatel, v roce 1996 jako obyvatelé Domu penzionu pro důchodce.

Jedním z hlavních důvodů odchodu z původní domácnosti, byla potřeba senior vyřešit si nevyhovující bytové podmínky, které se zhoršovaly obzvláště v zimě. Msto Smržovka leží v Jizerských horách a sněh každoročně komplikuje život jeho obyvatelům.

Důvody k odchodu do domu s pečovatelskou službou pro paní B, D, E, L a O byly:

- *Zhoršila se mi chůze, byla jsem často v nemocnici, nemohla jsem již topit a nosit uhlí.*
- *Potřebovala jsem pomoc v domácnosti.*
- *Zdraví mě trápilo, pan doktor mi řekl, že bych měla jít sem bydlet.*
- *Bála jsem se, že doma zstanu bez pomoci, mám cukrovku.*
- *Někdy mi bylo špatně, že jsem ani nezatopila, čekala jsem, až někdo přijde, už jsem to nezvládala.*

Paní J, S, R a A:

- *Musela jsem jít do nemocnice a pak už jsem potřebovala pomoc, zdraví mi nedovolilo o všechno se starat, v domě jsem, že tady je pečovatelka a že mi pomůže, když budu potřebovat.*
- *Naši bydlí daleko a nechci se na ně spoléhat, nemohla jsem doma zůstat sama, už jsem to nezvládala a naši ke mně nemohli přijít.*

Paní M a P a pan Z:

- *Chodím už jen s berlemi, nohy už mi neslouží, chodila mi pomáhat sousedka a ta už to dál nemohla d lat*
- *zapomínám brát léky pak je mi špatn a tady je pe ovatelka, která mi to p ipomene*
- *mám problémy s rovnováhou, pot ebuju, aby mi asto n kdo pomohl, doma už to nešlo, syn cht l, abych se p est hoval, dokud to jde.*

Prvotní d vody respondent k p est hování se do domu s pe ovatelskou službou - zajistit si bydlení odpovídající v ku a zdravotnímu stavu, byly nahrazeny zhoršením zdravotního stavu seniora, sníženou schopností sebeobsluhy, neovládání b žného zp sobu života v domácnosti.

### **Poskytované služby sociální pé e**

Hlavní ást rozhovoru byla v nována poskytovaným a využívaným službám sociální pé e. Respondenti se vyzna ovali r zným stupn m závislosti na sociálních službách. Z rozhovoru vyplynulo, že n které služby (ob dy, úklid v domácnosti, praní prádla) využívají pravideln , jiné (dohled nad užíváním lék , pomoc p i hygien , doprava autem, vy izování poch zek, individuální podporu, nákupy) si objednávají podle aktuálního zdravotního stavu.

### ***Jaké služby jsou pro Vás d ležité? V em pot ebujete pomoci?***

Všichni respondenti uvedli, že si objednávají ob dy:

- *Mám ob d ze školní jídelny, v úterý a ve tvrtek si m žeme vybrat se dvou jídel.*
- *Docela mi to chutná, zbude mi jídlo i na ve e i, já už nem žu va it.*
- *Mám ob d ze žlutého auta (myšleno od dovážkové služby), m žu si tam vybrat co mi chutná, dávají velké porce, ani to nesním, nechávám si to na ve er.*
- *N kdy mi ob d nechutná, bylo lepší, když va ila manželka, ale je to teplý jídlo, já bych se odbýval, kdyby mi to nep inesli, ani bych si nevzpomn l, že je ob d.*
- *Byl bych rád, kdyby se va ilo i v sobotu a v ned li, já už si nic neuva ím.*
- *N kdy mi p inesou ob d d ti, jinak si va ím jenom vají ka.*
- *T ším se, až bude pond lí, co bude k ob du.*
- *Když není ob d, koupím si v obchod t eba párek, to mi sta í.*

Všichni dotazovaní klienti uvedli, že pot ebuji zajistit **pé i o prádlo**.

- *Nechávám si vyprat a vymandlovat ložní prádlo, sama už to nezvládnou, je to t žká práce, d v ata (myšleno pe ovatelky) mi to p inesou, hezky to voní a zrovna to i povlíknou.*
- *Nechávám si žehlit halenky, já už to neumím.*
- *Velké prádlo dávám prát a mandlovat, osobní jen prát.*
- *Sama si zatím žehlím, zvládnou to, když si k tomu sednu a co mám taky celej den d lat.*
- *Dávám si prát i mandlovat a žehlit všechno prádlo, to vždycky d lala manželka, já to ani neumím, pe ovatelka to p inese a mám to hezký.*

**Dohled nad užíváním lék** pot ebuje paní L, M, N, R, S a pan V a Z.

- *Pe ovatelka mi léky p ipraví do dávkova e, to mi sta í a pak už si léky беру sám.*
- *Pe ovatelka mi dává léky já všechno zapomenu, d ív to tak nebejvalo.*
- *Léky mi kontroluje pe ovatelka, já n kdy zapomenu nebo to spletu a pak mi je špatn .*
- *Pe ovatelka mi léky p inese (myšleno z lékárny) a p ipraví do dávkova e a ješt p ipomene, že si mám vzít, já si vždycky nevzpomenu.*

Všichni respondenti uvedli, že sami již nezvládají **úklid** v domácnosti. etnost b žného úklidu se ídí aktuálním zdravotním stavem seniora, velký úklid je provád n pravideln dle stálého rozvrhu.

- *Chodí mi uklízet jednou týdn v tší úklid a potom mýt okna a prát záclony, ostatní si zatím d lám sama.*
- *Jednou za trnáct dní velký úklid v kuchyni a v koupeln , s d v aty (myšleno pe ovatelky) se domluví jak to pot ebuju, ale okna a záclony to už ned lám, co jsem tady.*
- *Chodí mi vyluxovat a set ít podlahu asi jednou týdn nebo jak se domluvíme, taky koupelnu, tu nem žu sama drhnout.*
- *Objednávám si váno ní a jarní úklid, a to tu mám hezký.*
- *Snažím si udržovat po ádek, ale když uklízí pe ovatelka, tak to tu hezky voní.*

**Pomoc p i hygien** pot ebuje 12 respondent .

Paní P a R, pan Z a V pot ebují podporu p i hygien denn .

- *Pe ovatelka mi pomáhá každé ráno, sám to už nezvládnu.*
- *Jsem zvyklá každé ráno se sprchovat, bez pomoci to nejde, mám strach, že ukloužnu a n co si zlomím.*
- *Po úraze mám problémy s rukou, už ji nezvednu a s tou druhou mi to nejde.*

Paní D, E, O a pan S:

- *Chodím jednou týdn do vany (spole ná koupelna), pe ovatelka mi pomáhá do vany a ven, jinak se umyju sama.*
- *Sprchuju se v pátek tady v koupeln , sama se bojím, že bych upadla.*
- *Pe ovatelka mi jednou týdn myje vlasy, sama si to neud lám, n kdy m objednává ke kade nici, nebo když mi není dob e p ijde kade nice ke mn dom .*

Pan V:

- *Sprchuju se v pond lí a v pátek s pe ovatelkou, myju se sám, ale pe ovatelka mi pomáhá do sprchy a ven.*

Paní A:

- *Zatím to zvládám sama, ale n kdy mi není dob e a tak eknu pe ovatelce, a u m je než se umeju, když m bolí záda, jdu se nah át do vany, pot ebuju, aby mi pe ovatelka pomohla do vany a ven, už to sama nep elezu.*

Paní L a M:

- *Zatím se koupu sama, ale n kdy eknu pe ovatelce, až mi p ijde umejt záda.*
- *Pe ovatelka mi musí mýt nohy, sama se už neohnu, motá se mi hlava.*

**Dopravu** autem využívá 11 senior . Paní B, D, E, J, L, M, N, O, S, a pan T:

- *Jezdím asto nakoupit si nebo si vy ídit n co na pošt .*
- *Jedu do lékárny a do spo itelny.*
- *Jezdím nakupovat, když pot ebuju.*
- *Jsem ráda, když se m žu odvézt autem, je to pohodlné, v zim bych do m sta v bec nešla, klouže to, bojím se, že spadnu a n co si zlomím.*

Jeden senior - pan T má vlastní auto a zatím ještě řídí:

- *Já to ještě nepotřebuju, kam chci si zajedu svým autem, doktor říkal, že to mám ještě dobrý. Letos poprvé nejezdím v zimě.*

Pan V a paní R jsou omezeni v pohybu (pohybují se pouze po bytě):

- *Já už nikam nechodím, jenom tady v bytě, už si netroufám ven, bývá mi často špatně.*
- *Ven chodím jenom v létě a jenom tady na lavičku, už na to nemám sílu, což potřebuji mi zařídí dle potřeby nebo pečovatelka.*

Všichni respondenti uvedli, že **individuální podporu** využívají podle svého aktuálního zdravotního stavu a jak se cítí být schopni zabezpečit si své potřeby:

- *Někdy potřebuju pomoc s oblékáním, tak čekám, až přijde pečovatelka.*
- *Když se mi třesou ruce, čeknu pečovatelce, ať mi nakrájí chleba.*
- *Pečovatelka mě doprovodí k lékaři, když potřebuju.*
- *Když je mi dobře chodím s pečovatelkou na procházku a někdy jdu třeba sám nebo někoho potkám a přijdám se k němu.*
- *Potřebuju kapat do očí a to si sama neudělám.*
- *Chodím šlapat na rotoped, dělá mi to dobře na nohy, ale sama si netroufám, jenom s pečovatelkou.*
- *Pečovatelka se mnou cvičila chvilku v chodítku, když jsem půšel z nemocnice a moc mi to nešlo, teď už mám jenom hole.*
- *Nemůžu si sama zavázat boty, to dělá pečovatelka.“*

**Nákupy a pochůzky** využívají všichni respondenti a jejich potřeba se odvíjí od aktuálních potřeb seniorů:

- *Někdy jdu sám nakupovat a když mi není dobře čeknu si pečovatelce ať mi nakoupí.*
- *Chodím nakupovat s pečovatelkou tady do krámků, s holemi sama nezvládnu nést tašku.*
- *Nakupovat chodím tady v domě a někdy čeknu pečovatelce ať mi co nemají, přinesou z města, pečovatelka mi taky nosí léky.*
- *Pečovatelka mi platí inkaso na poštu, já tam nedojdu, je to daleko.*

- *Pe ovatelka má karti ku zmocn nce, a když n co pot ebuju, tak nemusím do spo itelny a ona to vy ídí.*
- *Když pot ebuju n co za ídit ve m st , tak to pe ovatelka ud lá, pot eboval jsem na ú ad n co vyzvednout a bylo to bez problém .*
- *V zim si tam netroufám jít sama.*

Služby, které respondenti využívají, jsem pro p ehlednost se adila do následující tabulky:

Úkony pe ovatelské služby v dom s pe ovatelskou službou listopad-prosinec 2009

Úkony pe ovatelské služby	po et respondent	muži	ženy
zajišt ní stravy	15	3	12
pé e o prádlo	15	3	12
dohled nad užíváním lék	7	2	5
úklid v domácnosti	15	3	12
pomoc p i hygien	12	3	9
doprava autem	11	2	10
individuální podpora	15	3	12
nákupy a poch zky	15	3	12

Zdroj: rozhovory s respondenty

## **P edpoklad A:**

**Senio i jsou spokojeni se službami poskytovanými v dom s pe ovatelskou službou.**

### P edpoklad A1

Senio i jsou spokojeni s nabídkou služeb poskytovaných v dom zvláštního ur ení.

P edpoklad A1 byl zam en na nabídku úkon pe ovatelské služby. Na základ studia dokumentace organizace p edpokládám, že nabídka služeb je dostate n rozmanitá a odpovídá pot ebám senior žijícím zde v dom s pe ovatelskou službou.

Zda je m j p edpoklad založen na objektivních skute nostech, m la ov it následující otázka.



***Potřeboval(a) byste službu, která není v nabídce pečovatelské služby zde v domě ?***

Odpovědi respondentů si byly velmi podobné:

Respondenti A, B, D, E, J, M, N, O, P, R, S, T a V:

- *Mám tu všechno, potřebují mi oběd až pod nos, ještě mi to pečovatelka ohřejí.*
- *Uklidí mi, nakoupí, oběd potřebují, nic mi nechybí; jsem tu moc spokojený.*
- *Děti mi dobře poradily, abych sem šel, doma už to nešlo a tady mi se vším pomůžou.*
- *Mám vše, co potřebuju, vyperou mi, uklidí, jídlo taky potřebují a já už nic jiného nepotřebuju.*

Odlišné odpovědi dala paní Z a paní L:

- *Jsem tu moc spokojený, hezky se tady o mě starají, ale chci být oběd i v sobotu a v neděli, naši mi sice vždycky něco přivezou, ale nechci je pořád využívat, kdyby ta možnost byla, objednal bych se ho a bylo by to.*
- *Chybí mi oběd v sobotu a v neděli a taky, když jsou prázdniny, to se neváží, nejlepší by bylo, kdyby se vážílo tady.*

Z odpovědí respondentů lze vyvodit, že jsou s nabídkou služeb poskytovaných pečovatelskou službou v domě zvláštního určení spokojeni. Chybějící službu uvedli dva respondenti, a to zajištění stravy o víkendu a v době prázdnin.

**Předpoklad A1:** Seniori jsou spokojeni s nabídkou služeb poskytovaných v domě zvláštního určení **se potvrdil**.

**Předpoklad A2**

**Seniori m vyhovuje doba poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou.**

Další otázka v rozhovoru s respondenty byla zaměřena na dobu poskytování pečovatelské služby. Pracovní doba pečovatelské služby v domě zvláštního určení je 7.00 h. až 15.30 h.

### ***Vyhovuje vám doba poskytování pečovatelství?***

Respondenti se převážně shodli na tom, že pracovní doba pečovatelské služby neodpovídá zcela jejich potřebám. Paní A, D, E, J, L, M, N, O, P, R a panové T a Z uvedli:

- *No, ne kdy bych si třeba ještě poležela a pečovatelka už jde na ranní hygienu.*
- *Já ležím ráno po obědě a ne kdy usnu a pečovatelka už jde a vzbudí mě, pak jsem mrzutej.*
- *Mně to vyhovuje, pečovatelka ke mně chodí ráno kolem devátých, to zrovna vstávám, uděláme co je potřeba, pak přijde kolem dvanácté s obědem, uklízet chodí v téšinou odpoledne.*
- *Byla bych ráda kdyby ke mně mohla pečovatelka přijít i večer, třeba kolem sedmi, pomohla by mi do postele, já pak už nevstávám, jenom koukám na televizi, ne kdy přijdou naši, ale když jsem tady sama bojím se, že upadnu a taky se to už stalo.*
- *Byla bych ráda, kdyby tu byla pečovatelka večer, domluvila bych si koupání, takhle se koupu dopoledne, ale to mi moc nevyhovuje, celý život jsme se koupala večer, jádu ráda ležím do postele.*
- *Byla bych ráda, kdyby tu byl někdo večer a i přes noc, ne kdy myslím na to, kdo by mi pomohl kdybych spadla a nemohla vstát a nebo mi bylo špatně, mám sice mobil, ale kdo ví jako by to bylo, kdyby tu někdo byl bylo by to lepší.*

Pouze paní B vyhovuje doba poskytování pečovatelské služby:

- *Mně to takhle stačí, chodím si brzy lehnout a tak už nic nepotřebuju.*

Ze získaných odpovědí lze usuzovat, že pracovní doba pečovatelské služby neodpovídá potřebám seniorů žijících v domě s pečovatelskou službou.

Nespokojenost s dostupností pečovatelské služby mimo stanovenou pracovní dobu pečovatelé projeví zejména senioři, kteří jsou závislí na poskytovaných službách ve vyšší míře. Je zřejmé, že prvním respondentem je, aby pečovatelská služba byla poskytována i večer nebo o víkendu, a to v etnicko národního dohledu. Zájem o rozšíření služeb se nevztahuje pouze na poskytování služeb, ale vychází i z určitých obav v dostupnosti pomoci v případě pádu i náhlého zhoršení zdravotního stavu.

**Předpoklad A2:** Senioři jsou spokojeni s dobou poskytování služeb **se nepotvrdil.**

Předpoklad A3

Senioři **jsou spokojeni** se vzájemným poskytováním služeb v domácnosti pečovatelskou službou.

Další otázka si kladla za cíl zjistit spokojenost respondentů se vzájemným poskytováním sociálních služeb v domácnosti pečovatelskou službou. Ani nejkrásnější bydlení a široká nabídka služeb nemůže splnit svůj účel, pokud služby nejsou poskytovány v příznivém ovzduší a na profesionální úrovni.

***Jste spokojen(a) s postupem pečovatelky, máte k ní důvěru?***

Odpovědi respondentů byly vyrovnané:

- *Bydlím tu již více než deset let a zaměstnanci se tu nemají, známe se dobře, pečovatelky jsou hodné a snaží se vyhovět, když to jde.*
- *Pečovatelky přijdou, když se domluvíme a když se zdrží, čeknou vždycky pro nás.*
- *Mám k pečovatelkám důvěru, vždy mi chodí vybírat i peníze do spořitelny.*
- *Jsem spokojený s prací pečovatelky, obzvlášť si rozumím s L. je to moje sluníčko, už se vždycky těším, že přijde.*
- *Pečovatelka vždycky přijde, jak se domluvíme, ještě se mi nestalo, že by na mě zapomněla, jenom jednou mi přinesla na oběd jedničku místo dvojky, ale já se nezlobila, vždyť kolem nás bývají celý den, to se přece může stát.*
- *Já už tady bydlím od zátku a známe se s pečovatelkou dobře, M. je tady taky od zátku, co tu jsme, s ní si povídáme i soukromý včel, znám i její děti.*
- *Pečovatelkám M. a L. věřím na 100%, věřím o mně všechno, možná víc než moje děti.*

V odpovědích respondentů jsem při položení této otázky nezaznamenala náznak nedůvěry, nebo zaváhání. Dotazovaní ve svých odpovědích shodli, že jsou spokojeni s postupem pečovatelek a mají k nim důvěru.

Předpoklad A3: Senioři **jsou spokojeni** se vzájemným poskytováním služeb v domácnosti zvláštního určení **se potvrdil**.

## **P edpoklad B:**

**Senio i zaznamenali zm nu Domu penzionu pro d chodce – ústavu sociální pé e, na d m s pe ovatelskou službou a vnímají pozitivn zm ny v rozhodování, zachování soukromí a domácího prost edí.**

### P edpoklad B1:

Senio i zaznamenali zm nu Domu penzionu pro d chodce na d m s pe ovatelskou službou a vnímají ji p ízniv .

V roce 2007 byla na základ nového zákona o sociálních službách . 108/2006 Sb., provedena transformace organizace. Organizace D m penzion pro d chodce byl do té doby ve vyhlášce MPSV . 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpe ení, ústavem sociální pé e. Organizace se musela p ízp sobit podmínkám nové legislativy, a protože nový zákon o sociálních službách . 108/2006 Sb., v platném zn ní, již tento typ organizace mezi ústavy sociální pé e neuvedl. Byla provedena p em na organizace z ústavu sociální pé e na d m zvláštního ur ení s pe ovatelskou službou.

P í rozhovoru s respondenty nebyla uvád na v otázce zm n v organizaci spojitost se zákonem, nebo se domnívám, že takto položená otázka by nebyla pro seniory p íliš srozumitelná a že vnímané zm ny nejsou spojovány s novým zákonem.

Otázka byla vymezena obdobím posledních t ech let, kdy zm ny v souvislosti s transformací postupn probíhaly a sm ovala k zjišt ní, v em respondenti zaznamenali v uplynulých t ech letech zm nu.

***Zaznamenal(a) jste v posledních t ech letech n jakou zm nu, která se týkala bydlení nebo služeb zde v dom ?***

Paní A, B, C a S, pan T :

- *Dostali jsme nové smlouvy na bydlení a taky máme smlouvy na služby.*
- *Mám ve smlouv jaký chci mít služby, to d ív nebylo a taky máme te víc služeb – jezdíme autem, m ůžu si vybírat ob d od dvou dodavatel , objednávám si úklid, jak pot ebuju, to je lepší a ne jak byl d ív rozpis.*

Paní D, L, J, M, N, O, P, R a pan V a Z:

- *Máme te víc služeb, hlavně to auto, to je dobrý, jezdím každý týden a když se mi nechce nakupovat, jdu do cukrárny na kafe.*
- *Máme te klub, kam chodíme každou středu, třeba si něco zahrajeme nebo si jen popovídáme, já už nikam moc nechodím a tam ráda zajdu, taky si můžu nechat převést velký nákup autem, dřív to pečovatelky tahaly v ruce.*
- *Zmínka je v tom, že si úklid objednáme, když ho potřebuju a ne když na mě dojde řada, jak to bylo dřív a taky jsem ráda, že ke mně můžou přijít návštěvy kdychci, dcera tu nekdříve přespí, když mi není dobře, dřív se to muselo hlásit.*
- *No, byly to jakýs nové smlouvy, ale hlavně můžu mít andulky, měli jsme je doma od dětství, tak jsem rád, že je teď můžu mít i tady, já s ním mluví radši než s lidmi.*

Respondenti zaznamenali změnu, která probíhá v organizaci od roku 2007 v souvislosti s novým zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Někteří zaznamenali její administrativní část, když zmínili nové smlouvy (myšleno nájemní smlouvy a smlouvy na poskytování pečovatelské služby). Převážná část respondentů však pocívala změnu spíše v souvislosti s rozšířením nabídky pečovatelské služby, s níž kterými výhodami (zvýšení, návštěvy bez omezení) a větší svobodou v rozhodování.

**Předpoklad B1:** Seniori zaznamenali změnu Domu penzionu pro dle chodce na dle m s pečovatelskou službou a vnímají ji pozitivně byl **potvrzen**.

#### Předpoklad B2

Seniori dávají přednost možnosti svobodně rozhodovat o svém životě, před komplexní péčí v domově pro seniory.

Další část rozhovoru byla orientována na porovnání péče poskytované seniorům pečovatelskou službou v jejich domácnosti s ústavní péčí.

Respondentům byla dána možnost vyjádřit svůj názor na způsob poskytování pečovatelské služby v domácnosti a v ústavní péči poskytovanou v domovech pro seniory. Otázka měla vést seniory k zamyšlení, zda současný způsob života vyhovuje jejich potřebám a jak vnímají rozdíl mezi ústavní péčí a pečovatelskou službou.

***V čem se domníváte, že je rozdíl v životě v domě s pečovatelskou službou oproti ústavní péči v domově pro seniory?***

Paní A:

- *Tady to mám lepší než v domově pro dle chodce, tam je to spíš jako v nemocnici. Tady mám svůj režim a služby si objednám, jak já potřebuju a ne když na mě přijde lékař.*

Paní L:

- *Tady jsem doma, což mi už si udržím a co mi nejde udržet, lápečková, chodím tady někdy do krámků a taky k sousedce na návštěvu, ale když se mi nechce, tak koukám na televizi a polehávám.*

Paní M:

- *Tady mám krásnější byt, svoje věci, takhle hezky jsem nikdy nebydlela, jsem tu doma, zatím s pomocí pečovatelské zvládnou, co potřebuju, domov pro dle chodce, to je poslední štace, tam se chodí umýt.*

Paní D:

- *Do domova pro dle chodce nechci, chci si udržet soběstačnost, abych mohla dožít tady, vždyť tady mám všechno, co potřebuju, už si sama rozhodovat co budu dělat, to v domově nejde, všechno je moc organizované, je to spíš jako v nemocnici.*

Pan T:

- *Co bych bral jako v domově dle chodce je jídlo celý den a taky, že tam pořád někdo je, ale tady zase můžu dělat podle svého a ne se nechat dirigovat. To nemám rád.*

Paní P:

- *Já mám padesát věk na péči tisíce, tady si za ně objednám služby, které potřebuju a ještě mi zbude něco na léky, které mám moc drahé, v domově bych je musela všechny odevzdat a je to jedno jaké služby vám dle dávají, ale zase je tam někdo celý den, to by bylo dobré, kdyby bylo tady.*

Z odpovědí vyplynulo, že respondenti si uvědomují výhody i nevýhody obou typů sociálních služeb.

Dotazovaní senioři uváděli, že s podporou služeb, které jim poskytuje pečovatelská služba v domě zvláštního určení, mají možnost žít běžným způsobem života. Tento způsob života se nejvíce blíží životu, který prožívali ve svém sociálním prostředí, před odchodem do domu s pečovatelskou službou. Výhodou péče o ně se do domu s pečovatelskou službou je i to, že senioři, kteří stávají ve stejném místě, kde prožívali svůj život. Mají zde vazby na rodinu, přátele, kolegy, mohou tyto vztahy bez omezení udržovat.

Respondenti uváděli, že je pro ně důležité zachování svobody v rozhodování o svém životě, možnost zařídit si byt vlastním nábytkem, právo hospodařit se svými penězi.

Chcují prožívat poslední etapu svého života jako ostatní lidé.

V rozhovorech bylo patrné, že si senioři uvědomují, že současný způsob poskytování pečovatelské služby v domě zvláštního určení, nemusí v budoucnu, při výrazném zhoršení zdravotního stavu dostatečně vyhovovat jejich potřebám. Uváděli, že je pro ně důležité mít pocit svobody a soukromí než komplexní péče v rezidenční službě.

**Předpoklad B2:** Senioři dávají přednost možnosti svobodně rozhodovat o svém životě, před organizovanou celodenní péčí se **potvrdil**.

Předpoklad B3:

Senioři upřednostují soukromí a domácí prostředí před celodenní péčí v ústavu pro seniory.

Tento předpoklad navazuje na předchozí otázku, kde respondenti v odpovědích uváděli, že důležitým rozdílem mezi životem v domě s pečovatelskou službou a v domě pro seniory je zachování vlastního soukromí a domácího prostředí.

Paní A a L:

- *Tady mám krásnej byt, vše pod uzavřením, když ke mně jde pečovatelka zazvoní, jde ke mně vlastní na návštěvu. Byla jsem v domově za sousedkou a byly tam pořád otevřené dveře, to bych nesnesla, každý kdo šel kolem tak koukal.*
- *Byla jsem v domově na návštěvu a byla to dost hrůza, divně to tam bylo cítit a ta paní co byla s J. na pokoji byla nějaká divná.*

Paní D:

- *Zatím mi ještě zdraví slouží a jsem samostatná, abych tu mohla v klidu žít. St hovat bych se necht la, za ídila jsem si byt podle svého, nikdo mi sem neleze a když chci návšt vu, tak si ji pozvu. Mám tu svý v ci, no kam bych dala ty knížky, to bych nemohla vzít s sebou.*

Pan T:

- *Asi bych byl klidn jší, kdyby tady po ád n kdo byl, n kdy je mi špatn , hlavn ve er a mám strach, abych si um l zavolat pomoc. Ale to je jediný, jinak tu mám všechno co pot ebuju, jídlo, teplo, klid, ob dy mi p inesou, mám tu svý v ci a hodn koukám na televizi hlavn na sport. V domov bych se musel na n koho ohlížet.*

Paní O:

- *Když jsem se sem st hovala, koupila jsem si nový v ci, hezky jsem si to tu za ídila, mám ráda kytky a vidíte jsou tu všude, já si s nima povídám, proto tak hezky rostou. Taký se mi líbí, že tu mám všechno pod uzav ením a nemusím se s nikým d lit o WC a koupelnu.*

Z odpov dí senior vyplývá, že v dom s pe ovatelskou službou se cítí být doma. Prost edí i režim domu je p izp soben jejich pot ebám. V tšina z nich bydlela p ed p íchodem do domu s pe ovatelskou službou v mnohem horších podmínkách. Respondenti si uv domují, že zde mají soukromí a že prost edí, ve kterém mohou prožívat poslední období života, odpovídá b žnému zp sobu života ostatních lidí.

**P edpoklad B3:** Senio i up ednost ují soukromí a domácí prost edí p ed celodenní pé í v ústavu pro seniory byl **potvrzen**.

P edpoklad B4:

Senio i by využili ústavní pé e v domov pro seniory pouze v p ípad úplné ztráty sob sta nosti.

Poslední otázka p i rozhovoru s respondenty sm ovala k zjišt ní, zda a v jaké souvislosti, uvažovali o zm n druhu poskytované služby, tj. o p echodu do ústavní pé e.



### ***Uvažoval(a) jste n kdy o možnosti umíst ní do domova pro seniory?***

Pan V:

- *No, ještě jsem o tom nep emýšlel, tady už n kte í museli odejít do d cho ák , ale brzy tam um eli, to bych necht l.*

Paní J:

- *Snažím se udržovat fit, abych tam nemusela, ale kdyby se mi n co stalo a byla bych úpln nemožná, asi bych musela jít, tady není nikdo v noci a já nemám nikoho, kdo by tu se mnou byl.*

Paní P:

- *Ur it do domova pro seniory nechci, rodina by mi pomohla, kdybych to sama nezvládla ve er a tady se o m p es den postarají.*

Paní E:

- *Myslela jsem na to, že t eba budu muset jednou jít a bojím se toho, nem žu chtít po d tech, aby tu byli každý den, vždy chodí do práce.*

Pan T:

- *Když bych musel, tak bych musel, ale ur it ne d ív, než to bude nutný; mám podanou žádost do domova pro seniory, nemám tady totiž blízko nikoho, kdo by mi vypomohl, šel bych jenom kdyby to tady už v bec nešlo, tady jsem doma.*

Paní B:

- *Doufám, že než p ijde nemoc a budu úpln neschopná, tak už tady bude pe ovatelka celej den a já tu budu moct v klidu dožít. “*

Z odpovědí respondent jednozna n vyplynulo, že p emýšlí nad budoucností a nad tím, že se jejich zdravotní stav m že zhoršit natolik, že budou pot ebovat celodenní pé i, kterou jim m že zabezpe it domov pro seniory, kde jsou poskytovány zdravotní i sociální služby celodenní . Senio i se nemohou nebo necht jí spoléhat na své p íbuzné, uv domují si, že pé e o nesob sta ného lov ka je velmi zat žující, necht jí být na obtíž. P esto je jejich p áním dožít sv j život zde v dom s pe ovatelskou službou.

Respondenti si jsou v domě zmně života, kterou s sebou nese pobyt v ústavní péči a jejich hodnocení je spíše negativní. Ústavní péče pro ně představuje ztrátu autonomie, soukromí, zázemí domácího prostředí. Dotazovaní senioři by byli smířeni s odchodem do ústavní péče, až v případě úplné ztráty soběstačnosti.

**Předpoklad B3:** Senioři by využili ústavní péče v domově pro seniory pouze v případě úplné ztráty soběstačnosti se **potvrdil**.

### 3.8 Výsledky a jejich interpretace

Průzkum byl prováděn v období listopadu a prosince 2009 v organizaci Dům penzion pro důchodce ve Smržovce, tj. v domě zvláštního určení s pečovatelskou službou pro seniory. Potvrdil i vyvrátil některé předpoklady, které byly předmetem šetření této bakalářské práce.

Na základě výpovědí respondentů lze konstatovat, že služby sociální péče jsou v domě s pečovatelskou službou poskytovány na dobré úrovni. Senioři jsou spokojeni s nabídkou služeb i se způsobem jejich poskytování.

Dotazovaní senioři potřebují pomoc pečovatelské služby v zajištění stravy, sami již z důvodu věku nebo zdravotního stavu nezvládají její přípravu.

Respondenti potřebují úkony pečovatelské služby z oblasti sebeobsluhy – dohled nad užíváním léků, pomoc při podávání stravy, podporu při hygieně a oblékání, dále pomoc při zvládnutí vlastní domácnosti – úklid, péče o prádlo. Všechny tyto služby sociální péče umožní seniorům žít běžným způsobem života ve vlastních domácnostech, což koresponduje s posláním pečovatelské služby.

Dobrá úroveň pečovatelské služby poskytované v domě zvláštního určení byla ověřena odezvami dotazovaných seniorů, kteří shodně uváděli, že jim vyhovuje způsob poskytování služby a že mají k pečovatelkám důvěru. Nezaznamenala jsem žádný náznak nespokojenosti v této oblasti.

Za nepříznivý jev pečovatelské služby v domě zvláštního určení lze dle výpovědí dotazovaných označit pracovní dobu. Šetřením bylo zjištěno, že **dobu poskytování**

pečovatelské služby **neodpovídá** potřebám seniorů. Pracovní doba pondělí až v pátek od 7.00 do 15.30 h. byla označována jako nedostupná.

Senioři by uvítali, kdyby pečovatelská služba pracovala i ve večer a o víkendu a v domě by byl přítomen dohled, mimo pracovní dobu pečovatelské služby. Dohled by seniori zajistili, že jim v případě náhlé zdravotní potíže nebo pádu bude poskytnuta pomoc. Touto službou by byla naplněna potřeba bezpečí, která byla u respondentů uváděna velmi často.

Respondenti zaznamenali v průběhu tří let (2007 - 2009) změny v organizaci, zejména ve způsobu poskytování služeb.

Uváděly nové nájemní smlouvy, dohody o poskytování pečovatelské služby, zaznamenali určitou uvolnění v možnosti rozhodovat o svém životě. Transformaci vnímali kladně, že změnou si vybavovali rozšíření nabídky služeb poskytovaných pečovatelskou službou a svobodnou volbu při jejich výběru.

Šetřením v domě s pečovatelskou službou bylo dále zjištěno, že si respondenti uvědomují rozdíl mezi pečovatelskou službou poskytovanou v domácnosti a pobytem v ústavní péči. Odpovědí bylo patrné, že při porovnání pečovatelské služby v domácnosti a ústavní péče v domově pro seniory, dávají respondenti zcela zřetelnou přednost službě ve vlastní domácnosti.

Důvodem k tomuto tvrzení bylo uvádění důležitých faktorů, které ovlivňují život dotazovaných seniorů: zachování autonomie, soukromí a domácí prostředí, neomezená možnost návštěv, možnost hospodařit s penězi dle vlastního uvážení, tzn. svobodně rozhodovat o svém životě a prožívat jej běžným způsobem v přirozeném sociálním prostředí.

## 4 Diskuse

Cílem této práce bylo zjistit, jak senioři žijící v domě zvláštního určení vnímají úroveň poskytovaných služeb a jak jsou s nimi spokojeni. Práce porovnávala názory respondentů na způsob života v ústavní péči se životem v domě s pečovatelskou službou.

Šetření bylo provedeno v domě zvláštního určení s pečovatelskou službou ve Smržovce. Tato organizace do roku 2007 poskytovala ústavní péči občanům dle chodového vku a v roce 2007 byl v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., přetransformována na dům zvláštního určení.

Respondenti, kteří se účastnili rozhovorů, byli klienty obou druhů sociální služby, čímž byla zajištěna možnost získat názory na ústavní péči i na pečovatelskou službu poskytovanou v domácnosti.

V rámci průzkumu byly stanoveny tyto předpoklady:

**Předpoklad A: Senioři jsou spokojeni se službami poskytovanými v domě s pečovatelskou službou.**

Předpoklad A1: Senioři jsou spokojeni s nabídkou služeb poskytovaných v domě zvláštního určení.

Předpoklad A2: Seniorům vyhovuje doba poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou.

Předpoklad A3: Senioři jsou spokojeni se způsobem poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou.

Pečovatelská služba poskytovaná v domě zvláštního určení je registrována dle zákona č. 108/2006 Sb., a její poskytování se jím řídí. Úkony pečovatelské služby jsou vymezeny vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Sociální služby jsou v šetřeném objektu prováděny na základě „Dohody o poskytování pečovatelské služby“ (příloha č. 4), ve které jsou vymezena práva a povinnosti poskytovatele i klienta a druh poskytované služby.

Nabídka pečovatelské služby je rozmanitá a snaží se přizpůsobit individuálním potřebám klientů. Nejvíce využívanými službami sociální péče jsou: zajištění oběda, podpora při zvládnutí péče o sebe sama, péče o prádlo, péče o domácnost a individuální podpora podle potřeb seniorů.

V souasně době jsou klientům služby sociální péče poskytovány v době od 7.00 až 15.30 h., v pondělí až pátek. Tato doba již zcela nevyhovuje potřebám seniorů. Dle názoru respondentů by rozšíření doby poskytování služeb během víkendu a stálý dohled v domě v noci, přispěl k pocitu jejich bezpečí a souasně v případě zhoršení zdravotního stavu seniorů by byla tímto opatřením výrazně snížena nezbytnost stěhovat se do domova pro seniory.

Rozhovory s respondenty probíhaly v příjemném a tichém výtelském ovzduší, kde jsme se vzájemně znali. Dotazovaní byli především ujistěni o důvěrnosti sdělovaných informací, o tom jakým účelům budou získané fakty použity. Respondenti byli požádáni o pravdivost sdělovaných odpovědí, s ujistěním, že je negativní hodnocení nebude ohrožovat a zároveň souhlasili s tím, že jejich názory budou využity pro účely bakalářské práce.

Klienti neměli výhrady ke způsobu poskytování pečovatelské služby a shodně uváděli, že mají k pečovatelkám důvěru.

**Předpoklad A1 a A3 byl touto prací potvrzen.**

**Předpoklad A2 potvrzen nebyl.**

Předmětem zjištění této práce, bylo také určit, jak respondenti vnímají změny, které probíhaly v organizaci od roku 2007. Změny přinesl nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který neuvedl druh organizace. Dle mne péče pro dle chodce mezi ústavu sociální péče. Organizace i její klienti se museli přizpůsobit novým podmínkám. Zřizovatel rozhodl, že organizaci přemění na byty zvláštního určení podle zákona č. 102/1992 Sb., v platném znění, ve kterých bude poskytována pečovatelská služba pro seniory.

**Předpoklad B: Seniori zaznamenali změnu Domu penzionu pro dýchající – ústavu sociální péče, na dom s pečovatelskou službou a za pozitivní označení hlavních možností svobody v rozhodování, zachování soukromí a domácího prostředí.**

Předpoklad B1: Seniori zaznamenali změnu Domu penzionu pro dýchající na dom s pečovatelskou službou a vnímají ji pozitivně.

Předpoklad B2: Seniori dávají přednost možnosti svobodně rozhodovat o svém životě, před organizovanou celodenní péčí.

Předpoklad B3: Seniori upřednostňují soukromí a domácí prostředí před celodenní péčí v ústavu.

Předpoklad B4: Seniori by využili ústavní péče v domovech pro seniory pouze v případě úplné ztráty soběstačnosti.

Respondenti uváděli, že zaznamenali změnu v organizaci, ale nevztahovali ji k zákonu. Některí zaznamenali její administrativní část, tj. nové nájemní smlouvy a smlouvy na poskytování pečovatelské služby.

Pro převážnou část respondentů znamenala změna rozšíření pečovatelské služby, uvolnění režimu v organizaci a na které výhody (zvířátko, návštěvy bez omezení).

Respondenti shodně označovali za výhodu bydlení v domě s pečovatelskou službou možnost žít běžným způsobem života. Jako důležitou uváděli svobodu rozhodování o svém denním režimu, o svém životě.

Hezké bydlení, domácí prostředí, vlastní vybavení bytu, soukromí, to vše napomáhá k tomu, že bydlení v domě s pečovatelskou službou je jejich domovem.

**Předpoklady B1, B2 a B3 byly potvrzeny.**

Předpoklad B4: Seniori by využili ústavní péče v domovech pro seniory pouze v případě úplné ztráty soběstačnosti.

Správnost tohoto předpokladu je podložena názory respondentů, kteří uvádějí, že by byli smířeni odejít do ústavní péče pouze v případě úplné ztráty soběstačnosti. Dotazovaní se

zamýšlejí nad svou budoucností a často n si připoušt jí, že by v budoucnu mohli ústavní pé i pot ebovat.

Tyto úvahy jsou však spojeny s p emýšlením o konci života a také tím, že n kte í jejich známí, sousedé, museli do reziden ní pé e odejít.

Odchod do domova pro seniory ozna ují dotazovaní za „*poslední štaci, odchod na smrt, kone nou apod.*“ Ani jeden z respondent nevyjád il optimistický názor, n kolik dotazovaných použilo neutrální odpov di – „*budu mít jídlo, je tam stálá služba, postarají se o m , až bude nejh .*“

Tento negativistický postoj senior k ústavní pé i poskytované v domov pro seniory je svázán s dobou p ed r. 2000, kdy úrove reziden ních služeb nebyla na dobré úrovni. Ve spole nosti byl zažit názor, že odchod do ústavu znamená konec života, lov k je odepsaný, nepot ebný a není svým okolím jako lov k vnímán.

#### **P edpoklad B4 byl potvrzen.**

V posledních letech se za al m nit p ístup ke klient m a zp sob práce s klienty v domovech pro seniory. Tyto zm ny odstartovaly Standardy kvality sociálních služeb, zpracované MPSV, které vymezují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy otev ely nový pohled na sociální služby obecn . Výsledkem jejich napl ování je kvalitní sociální služba orientovaná na lov ka, na respektování jeho osobnosti a všech jeho práv. V sou asné době se m ní i prost edí ústav sociálních služeb, ke klient m se za íná p istupovat individuáln , je kladen d raz na dodržování soukromí klient . Pé e o seniory se zlepšila, ale stále se jedná o ústav, který nem že nahradit domov.

Je z ejmé, že každý druh sociální služby, a už terénní nebo ústavní, m že být pro život lov ka nepostradatelným. Ve spole nosti nastal trend integrace, který usiluje o co nejv tší možné za le ování osob s jakýmkoliv handicapem do spole nosti.

Jedná se i o seniory, kte í si z d vodu v ku nebo zdravotního stavu nejsou schopni sami zabezpe it všechny pot eby pé e o sebe sama nebo svou domácnost. K tomu, aby zvládali žít spokojen ve svém p írozeném sociálním prost edí i p í snížené sob sta nosti, m že významn dopomoci pe ovatelská služba, kvalitn a odborn poskytovaná.

Ve své praxi tyto trendy prosazují. Pomoc pe ovatelské služby poskytovaná v domácnosti senior , je podle mého názoru p írozeným pokračováním b žného zp sobu života. Domnívám se, že stále v tší skupina osob závislých na pomoci jiného lov ka bude tento zp sob pomoci preferovat.

Péovatelská služba může být také vhodným doplňkem pomoci v případě, že se o seniora stará rodina. Ze své praxe vím, že péče o nemocného seniora je velmi namáhavá, vysilující a stresující. Ne všichni lidé mají schopnosti péovat o druhé a pokud zdravotní stav seniora vyžaduje péči 24 hodin denně, není často ani v možnostech rodiny i péovatelské služby mu takovou službu zajistit. Až to je ta doba, kdy je nezbytné umístit seniora do ústavní péče, kde mu je s péovatelskou službou souasně zajištěna 24 hodin denně i péče zdravotní.

Pěji všem svým klientům, ostatním seniorům, ale i sama sobě, abychom své stáří mohli prožít každý podle svých představ.



## 5 ZÁVĚR

Ve společnosti pibývá stále více občanů, kteří se dožívají vyššího seniorského věku. Tito lidé potřebují vhodné služby, které jim napomohou k prožívání důstojného stáří. Jednou z forem těchto služeb může být pečovatelská služba pro seniory a právě touto oblastí se práce zabývala. Cílem šetření bylo zjistit názory klientů na úroveň pečovatelské služby poskytované v domě zvláštního určení ve Smržovce, popsat některé změny, které do této oblasti přinesl nový zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, získat názory respondentů na služby ústavní péče a na služby v domě s pečovatelskou službou pro vzájemné porovnání.

Na základě získaných údajů lze říci, že senioři žijící v domě s pečovatelskou službou ve Smržovce, jsou spokojeni se strukturou i způsobem poskytování sociálních služeb. Za nedostatek byla označena doba poskytování pečovatelské služby.

Respondenti uváděli, že upřednostňují péči poskytovanou v domácím prostředí, před komplexní péčí v ústavu i když by byla schopna lépe zajistit jejich bezpečí. Je pro ně důležitější zachování autonomie, soukromí a možnosti žít v domácím prostředí, než dokonalé zajištění jejich potřeb.

V závěru práce byla navržena opatření na rozšíření doby poskytování služeb v domě s pečovatelskou službou a na změnu názvu organizace, který nevystihuje přesně její hlavní činnost.

Za nejvtípi přínos práce považují, že senioři - respondenti hovořili otevřeně o svých potřebách a upozornili tím na některé nedostatky v kontextu s poskytovanou službou, zejména na dobu poskytování pečovatelské služby.

## 6 NÁVRH OPATĚNÍ

Po zpracování a vyhodnocení údajů získaných při rozhovorech od respondentů šetření, navrhuji opatření týkající se doby poskytování pečovatelské služby v domě zvláštního určení.

Některí dotazovaní senioři uváděli, že pečovatelka přichází do jejich domácnosti příliš brzy ráno. Tomuto tvrzení odpovídá i požadavek pracovní doby pečovatelské služby – 7.00 h.

### Návrh opatření:

#### **1) Pracovní doba pečovatelské služby bude začínat v 8.00 h. a konit v 16.30 h.**

Tímto opatřením se posune příchod pečovatelky do domácnosti seniora na příjemnější ranní dobu a zároveň bude pokryta větší část odpoledne, než přijdou k seniorovi příbuzní, kteří se například spolupodílejí na péči o seniora.

Z rozhovorů se seniory bylo zřejmé, že přemýšlejí nad svou budoucností a uvádějí si, že v případě potřeby celodenní péče by museli opustit své domácnosti a odejít do ústavní péče. Senioři se shodli na tom, že by tuto možnost zvolili až v krajním případě, kdy by byli zcela odkázáni na péči jiného člověka. Senioři sami navrhovali způsob, jak tuto nutnost výrazně zlepšit, doporučovali, aby zůstala po celou dobu pocit jistoty a bezpečí pracovala pečovatelská služba pracovala i o víkendu a v době její nepřítomnosti byl v domě zajištěn dohled.

Vycházím z těchto názorů a doporučuji:

#### **2) Vyvolat jednání se zřizovatelem a přednést mu požadavky na změnu v poskytování pečovatelské služby.**

Zpracovat přesný návrh na rozšíření pracovní doby pečovatelské služby, včetně nočního dohledu, stanovit potřebu pečovatele, vyčíslit kolik by činil nárůst ve mzdových prostředcích. Předložit návrh, jak zajistit dohled v domě v noci a kdo by jej měl vykonávat.

Argumenty:

- senioři v domě s pečovatelskou službou stárnou a budou potřebovat stále více péče

- pokud v domě s pečovatelskou službou bude stálá služba, mnohem větší počet seniorů bude moci dožít dle stojně ve svých domácnostech, bez nutnosti stěhovat se do ústavní péče
- kulturní výstavba obce je hodnocena také podle toho, jak se stará o své seniory, péče o ohrožené skupiny obyvatel je součástí komunální politiky.

### **3) Pokusit se získat prostředky na rozšíření doby poskytování pečovatelské služby z jiných zdrojů než od zřizovatele.**

- Z evropských sociálních fondů
- z fondů krajského úřadu
- z MPSV
- z nadací a jiných grantů
- informovat více klienty o možnosti získání příspěvku na péči, poskytovat podporu při jeho získávání
- motivovat klienty kvalitní a profesionální službou, aby přiznaný příspěvek na péči byl utracen za úkony pečovatelské služby v domě zvláštního určení.

### **4) Změnit nebo název doplnit název organizace.**

Název organizace „Dom penzion pro důchodce“ nevypovídá nic o její činnosti.

Vhodnější by byl název Dom s pečovatelskou službou pro seniory.

## Použité zdroje

### Literatura:

- CECHL, Pavel. *Penzisté v Praze mají vyšší důchody než jinde*. Jablonecký deník. 28.2.2010
- HANZL, Vladimír. *Sebeurčení až do konce života*. Rezidenční péče. 2006, 2. ročník, . 2. ISSN 1801-8718.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vydání první. 1990. ISBN 80-7038-158-2
- JAROŠOVÁ, Darja. *Péče o seniory*. Ostrava 2006. ISBN 80-7368-1102
- KRÁLOVÁ, Jarmila. RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a péče v dospělém věku na péči v roce 2007*. Anag. 2007. Vydání první. ISBN 978-80-7263-405-7
- KRÁLOVÁ, Jarmila. RÁŽOVÁ, Eva. *Zajištění sociální péče pro seniory a zdravotně postižené občany*. Anag. 2005. 3. aktualizované a doplněné vydání. ISBN 80-7263-275-2
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Vydání první. Praha. Portál 2005. ISBN 80-7367-002-X. 352
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vydání druhé. Praha. Portál 2007. ISBN 978-80-7367-331-4
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání první. Praha. Portál. 2003. ISBN 80-7178-579-0
- MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*. Vydání první. 2008
- SÝROKOVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří. Kapitoly z gerontosociologie*. Vydání první. Sociologické nakladatelství Slon. Praha. 2007. ISBN 978-80-86429-62-5
- PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi*. České vydání 1998. ISBN 80-7178-184-3
- PYŠNÝ, Ladislav. *Kvalita života II*. Vydání první. Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem. 2008. ISBN 978-80-7414-045-7
- PRŮŠA, Ladislav. *Důsledky stárnutí populace na potřebu sociálních služeb ve světle údajů o využívání péče v domácnosti na péči*. Rezidenční péče. Prosinec 2008. 4. ročník. ISSN 1801-8718
- ŠVAŘÍNEK, Roman. ŠEŘOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál 2007. Vydání první. ISBN 978-80-7367-313-0
- TOPINKOVÁ, Eva. *Geriatrie pro praxi*. Galén 2005. Vydání první. ISBN 80-7262-365-6

## **Ostatní zdroje:**

Zákon . 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ve znění novely . 223/2009 Sb. Sbírka zákonů R. částka 37. Vydáno 31. 3. 2006. Platnost od 1.1.2007

Vyhláška . 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ve znění novely . 239/2009 Sb. Sbírka zákonů R. částka 164.

Vydáno 29.11.2006. Účinnost od 1.1.2007

Zákon . 102/1992 Sb. Ze dne 5. 3. 1992. Zákon české národní rady, kterým se upravují některé otázky související s vydáním zákona . 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje Občanský zákoník. Sbírka zákonů R. částka 25. Platnost od 1. 10. 2005

Vyhláška . 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon české národní rady o působení orgánů české republiky v sociálním zabezpečení.

Sbírka zákonů R. částka 37. Účinnost od 27. 5. 1991

Vyhláška 82/1993 Sb., vyhláška ministerstva práce a sociálních věcí o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče. Sbírka zákonů R. částka 23. Vydáno 26.2.1993.

Účinnost do 31.12.2006. Zrušeno podpisem . 108/2006 Sb.

Národní program péče o stárnutí. MPSV. [On-line].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>. [Citováno 28.5. 2009]

Péčující on-line. [On-line]. Dostupné z: <http://www.pecujici.cz/priruckyonline>

Slovník cizích slov. ABZ. [On-line].

Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo>. [Citováno 8. 10. 2009]

Sociální služby. MPSV. [On-line]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/1072>.

[Citováno 24.5. 2009]

Sociální revue. [On-line]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby>.

[Citováno 20. 7. 2009]

Wikipedie. Otevřená encyklopedie. [On-line].

Dostupné z: [http://www.wikipedia.org/wiki/Abraham\\_Maslow](http://www.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow). [Citováno 21. 8. 2009]

### **Seznam příloh:**

Tyto přílohy jsou součástí vnitřních předpisů organizace a byly použity s jejím svolením.

Příloha . 1: Domácí řád (viz text s. 24)

Příloha . 2: Vstup do obytné jednotky (viz text s. 24)

Příloha . 3: Stížnosti – standard . 7 (viz text s. 24)

Příloha . 4: Dohoda o poskytování pečovatelské služby (viz text s. 25)

Příloha . 5: Údaje o zařazení do seznamu žadatelů o přidělení obytné jednotky  
(viz text s. 26)

Příloha . 6: Nájemní smlouva (viz text s. 26)

Příloha . 7: Měsíční výkaz služeb (viz text s. 2)

Příloha . 8: Otázky k polostrukturovanému rozhovoru (viz text s. 28)

## Příloha .1

Dom-penzion pro d chodce, 468 51 Smržovka, Tyršova 1340, tel. 483382430

### Domácí řád

Organizátor: Město Smržovka

Dom-penzion pro d chodce (dále jen DPD) je příspěvkovou organizací zřízenou městem Smržovka. Organizace poskytuje v domech zvláštního určení s byty zvláštního určení pečovatelskou službu podle zákona 108/2006 Sb.

Posláním Domu penzionu pro d chodce je vytvářet vhodné podmínky pro důstojný a samostatný život seniorů a poskytovat takové služby, které jim umožní žít bez problémů souběžně s ostatními.

Je určen pro obyvatele, kteří dosáhli důchodového věku nebo jim byl prokázán invalidní důchod, ale nepotřebují celodenní péči.

Organizace poskytuje svým klientům ubytování a služby sociální péče.

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného života a pořádku v domě. Je závazný pro všechny obyvatele i zaměstnance.

#### I. Určení DPD

DPD je určen pro osoby důchodového věku, nebo pro invalidní důchodce, jejichž zdravotní stav jim umožní vést poměrně samostatný život ve vhodných podmínkách. DPD neposkytuje dlouhodobou, nebo trvalou ošetřovatelskou péči.

Dojde-li u obyvatele k trvalému zhoršení zdravotního stavu, který vyžaduje jiný druh služby, než kterou mu je organizace schopna poskytnout, může být obyvateli zajištěn na jinou organizaci než DPD Smržovka.

Obyvatelé DPD nemohou být uživateli dalšího bytu.

#### II. Služby v DPD Smržovka

V DPD Smržovka jsou obyvatelům poskytovány služby sociální péče na základě Dohody o poskytování pečovatelské služby, dle individuálních potřeb klientů a dle možností zařízení, za úhradu. Druh a rozsah služeb si sjednává obyvatel přímo s pověřeným pracovníkem -pečovatelkou.

Základní služby:

- zajištění nebo donáška obědů,
- praní, mandlování a žehlení ložního i osobního prádla
- nákupy, pochůzky
- doprovod k lékaři,
- úklid v obytné jednotce
- individuální podpora dle potřeb

Výše úhrady za jednotlivé služby jsou rozepsány v dokumentu "Úhrady za služby". Dokument je volně k nahlédnutí na nástávkách DPD a ve společenské místnosti. Úhrady jsou také rozepsány v dokumentu "Místní pohled o poskytnutých službách", který má každý obyvatel u sebe v domácnosti.

### III. Ubytování v DPD

Každý obyvatel obdrží obytnou jednotku čistou a vymalovanou a je povinen ji takto vrátit. Obyvatelé si zaizují obytnou jednotku vlastním nábytkem. Z bezpečnostních a protipožárních důvodů není přípustné skladovat nepotřebný nábytek v DPD.

Za řízení domácnosti, které si obyvatel používá, zůstává jeho majetkem. V případě obyvateli do užívání jsou majetkem DPD a obyvatel je povinen je chránit před poškozením.

V DPD smí bydlet jen ty osoby, kterým byl přidělen byt na základě nájemní smlouvy. V obytných jednotkách nelze chovat domácí, ani jiné zvířectvo. Výjimku mají rybníky a drobné ptactvo.

V obytné jednotce není dovoleno, bez předchozí dohody s vedoucí DPD, dle žádné stavební úpravy, a to ani na náklady obyvatele. Platí zákaz přidělování satelitních antén na okna.

### IV. Praní prádla

Obyvatel má možnost si dát vyprat a vymandlovat ložní i osobní prádlo. Poplatek za tuto službu je uveden v dokumentu "Úhrady za služby". Poskytnutí služby si obyvatel dohodne s pracovníkem k tomu pověřeným.

### V. Stravování

Stravování si každý obyvatel zajišťuje sám. Na žádost klienta je možné zajistit v pracovních dnech obědy ze školní jídelny ZŠ Smržovka nebo obědy od dovozkové služby. Cenu obědů si určí dodávající organizace.

### VI. Zdravotní péče

Zdravotní péči v DPD zajišťuje MUDr. Tomáš Drobník, který naizuje potřebná hygienická a protiepidemiologická opatření. Obyvatelé DPD jsou povinni dodržovat nařízení lékaře.

Svého ošetřujícího lékaře si obyvatelé vybírají sami. Obyvatelé DPD, ve vlastním zájmu, nahlásí vedoucí DPD trvalé zhoršení zdravotního stavu.

Pokud je obyvatel náhle odeslán lékařem do nemocnice, je v jeho zájmu oznámit to komukoliv z personálu, nebo v případě jejich nepřítomnosti, například sousedovi. Především se tak případnému hledání obyvatele.



## VII. Úhrada náklad

Nájemné a služby se platí vždy do 15. dne v běžném měsíci v kanceláři DPD. Aktuální termíny placení nájemného a služeb jsou obyvatelům oznamovány každý měsíc.

Služby se platí spolu s úhradou za bydlení jeden měsíc pozadu, nájemné za běžný měsíc. Po dohodě s vedoucí organizace lze domluvit termín placení nájemného a služeb individuálně. Neplacení nájemného se považuje za hrubé porušení nájemní smlouvy a může vést k jejímu zrušení.

## IX. Doba klidu

Doba nočního klidu je od 22.00 do 06.00 hodin. V této době musí být zachován v DPD klid. Odemykání a zamykání budov se řídí dobou nočního klidu.

DPD je určen pro seniory, návštěvy jsou povinny brát na toto ohled a chovat se v něm i mimo dobu klidu.

## X. Další provozní opatření

Vedení DPD má právo navštívit obyvatele v obytné jednotce po předchozím upozornění a za jeho přítomnosti.

Pracovníci DPD mohou v situacích ohrožujících životy a zdraví obyvatel, i při podezření na vznik škody na majetku, se souhlasem vedoucí DPD, vstoupit ve dvojici do obytné jednotky i bez přítomnosti obyvatele. (Přesný postup je upraven ve vnitřních předpisech).

Balkony na společných chodbách jsou určeny všem obyvatelům DPD k odpočinku. Neslouží k sušení prádla ani ke skladování nepotřebných věcí.

Drobné opravy v obytných jednotkách si obyvatelé mohou domluvit s domovníkem - údržbou v DPD. Částku za opravu zaplatí spolu s úhradou za nájemné a služby ve stanoveném termínu.

Opravu základního vybavení obytné jednotky (kuchyňská linka, elektrický sporák, vestavné skín, bojler atd.) zajistí vedoucí DPD, obyvatelé zaplatí tuto službu ve výši skutečně vynaložených nákladů.

## XI. Výbor obyvatel

Záležití na zájmu obyvatel, chtějí-li si navrhnout a zvolit výbor obyvatel. Výbor obyvatel spolupracuje s vedením DPD. Sdílí náměty na zlepšení prostředí a napomáhá - bez zasahování do pravomoci

a odpovědnosti vedoucího DPD - ke zlepšení provozu, udržování pořádku, čistoty a dobrému soužití.

## XII. Vycházky

Obyvatelé se mohou bez omezování svobodně pohybovat. Ve vlastním zájmu doporučíme oznámit vedení DPD dlouhodobou nepřítomnost, aby se zamezilo případnému zbytečnému hledání obyvatele.

#### XIII. Návštěvy u obyvatel DPD

Návštěvy mohou obyvatelé DPD přijímat dle vlastního uvážení. Nocleh lze poskytnout případným a známým po ohlášení vedoucí DPD. Návštěva případného delší než dva dny musí být povolena vedoucí DPD. Pobyt déle než dva dny je v DPD povolen, dlouhodobější pobyt pouze se souhlasem vedoucí DPD.

Krátké návštěvy se zvěstě jsou povoleny. Pes musí být na vodítku, doprovázen svým pánem. Obyvatelé jsou povinni zabezpečit istotu a případně znečištění společných prostor, i okolí uklidit. Návštěvu se zvěstě, delší než jeden den, může povolit vedoucí DPD.

#### XIV. Prohlídka DPD

Prohlídka zařízení cizími osobami bez souhlasu vedení DPD není dovolena. Prohlídky obytných jednotek bez souhlasu obyvatel nejsou možné. Výjimku tvoří pracovníci nadřízených, revizních a kontrolních orgánů.

#### XV. Odpovědnost obyvatel

Obyvatelé DPD odpovídají dle všeobecně platných předpisů za škody, které vznikly jejich zaviněním na majetku DPD, nebo byly způsobeny jiným osobám. Obyvatelé jsou odpovědní za vci jim propůjčené do užívání.

#### XVI. Zachovávaní bezpečnostních předpisů

Obyvatelé DPD jsou povinni dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy. Při mimořádných událostech se řídit pokyny příslušných pracovníků.

Elektrické přístroje používané v obytných jednotkách musí odpovídat předepsaným normám. Je zakázáno používat lihové a propanbutanové vařiče!

V případě požáru je každý obyvatel povinen se řídit poplachovými směrnicemi a požárním řádem, které jsou vydávány na všech poschodích DPD. Obyvatelé jsou povinni se účastnit protipožárního školení.

#### XVIII. Připomínky a stížnosti

Každý obyvatel DPD má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Organizace je povinna vyřizovat stížnosti bezplatně, spravedlivě a bez zbytečných proťahů.

Stížností na kvalitu služby je každé podání obyvatele DPD, kterou za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka. Stížnost musí být podána písemně, ústní stížnost bude zaznamenána

písemn u vedoucí DPD. Písemnou stížnost mohou obyvatelé DPD podat kdykoliv vhozením do schránky na poštu pro kancelář. Schránka je umístěna v horním vchodu budovy DPD 1, spolu s ostatními schránkami. Osobní stížnost si mohou obyvatelé podat v pracovní době v kanceláři vedoucí DPD, po domluvě. Stěžovatel si může zvolit pro podání stížnosti zástupce, který ho bude zastupovat nebo doprovázet. Stížnost lze podat také telefonicky vedoucí DPD na telefonní číslo 483382430. Stížností se bude zabývat vedoucí DPD. Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 28 kalendářních dnů. Vedoucí DPD provede všechny skutečnosti týkající se stížnosti a rozhodne, zda je stížnost oprávněná, či není oprávněná, či neoprávněná. V případě, že je stížnost oprávněná, zajistí vedoucí DPD nápravu. Stěžovatel bude vyrozuměn písemně ve srozumitelné formě. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Na žádost stěžovatele může být zachována jeho anonymita.

Pokud obyvatel DPD není spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:

- zástupce stěžovatele pana Mgr. Marka Hotovce - Městský úřad Smržovka, náměstí TGM 600, Smržovka, tel. 483369333.
- Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Městský helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

Stížnosti jsou evidovány a ukládány po dobu 3 let v kanceláři DPD. Jednou ročně jsou vyhodnocovány jako náměty na zlepšování poskytovaných služeb. Opakované stížnosti, pokud nepřinesou nové informace, se neprovojují, ani neevidují.

#### XIX. Závěrečná ustanovení

S domácím řádem se obyvatelé mají možnost seznámit před přijetím do DPD. Domácí řád je předáván také při podpisu nájemní smlouvy, jeho přijetí je stvrženo podpisem klienta. Dále je k nahlédnutí všem obyvatelům DPD na nástupkách u hlavních vchodů, ve společenské místnosti, u pečovatelky DPD a v kanceláři DPD.

Opípadných změnách domácího řádu jsou obyvatelé informováni oznámením na nástupkách v obou budovách DPD.

Domácí řád nabyl účinnosti v únoru 2007.

Revize srpen 2008.

## Příloha .2

D m penzion pro d chodce, Tyršova 1340, 468 51 Smržovka, tel. 483382430

### Vstup do obytné jednotky - metodický pokyn

Pracovník vstupuje do obytné jednotky:

- je-li pozván jejím obyvatelem,
- za účelem vykonání objednané služby.  
Zaměstnanec zazvoní a vyká na pozvání a poté vstupuje do bytu, provede objednanou službu, kterou zapíše do M sí ního výkazu, i sešitu na opravy,
- p i podez ení na nouzovou nebo havarijní situaci, i na nedodržování hygienických zásad, **p ednostn když je obywatel doma**. Pokud je obywatel nepřítomen, vždy ve dvojici zaměstnanců, **na pokyn vedoucí DPD**. O kontrole je napsán stručný zápis a obywatel je o této skutečnosti bezodkladně informován,
- p i zhoršení zdravotního stavu obyvatele, když si obywatel domluví dohled s pe ovatelkou, na základ sepsání „Protokolu o převzetí klí e.“ Následuje individuální domluva obyvatele a pe ovatelky,
- p i podez ení p íbuzných na zdravotní p íhodu obyvatele (klient nepodává o sob delší dobu zprávu, nebyl viděn sousedy, neotevírá po opakovaném zvonění a bouchání), m že zaměstnanec byt otev ít náhradním klí em:
  - pokud klient není doma, byt zaměstnanec zamkne a celou záležitost zapíše do sešitku
  - pokud je klient postižen náhlou zdravotní p íhodou, p ívolá zaměstnanec neprodlen léka e a postupuje podle metodického pokynu "Použití náhradního klí e".

Zaměstnanci DPD nejsou oprávněni otev ít náhradním klí em obytnou jednotku p íbuzným obyvatele, pokud nemají jeho písemný souhlas - mimo ádné situace m že povolit pouze vedoucí DPD.

**Zaměstnanci DPD jsou povinni dodržovat ml enlivost o klientech DPD Smržovka a chovat se diskrétně.**

### Příloha .3

Dom penzion pro d chodce, Tyršova 1340, 468 51 Smržovka,  
tel. 483382430

#### **Standard . 7 - Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Každý obyvatel DPD má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by se cítil jakýmkoli způsobem ohrožen.

Stížnosti uživatelů jsou chápány jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou.

Stížnost se stává zdrojem informací o možnostech, jak službu zlepšit. Stížnosti se vyřizují bezpeně a spravedlivě, podle postupu pro vyřizování stížností.

##### Stížnost

- klient musí své ústní nebo písemné vyjádření **označit jako stížnost**. Musí se jasně vyjádřit, že podává stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh apod.

##### Připomínka

- směřuje k vylepšení služby.

##### Podnět

- návrh na novou službu.

##### Informace pro podání stížnosti

- podrobně v Domácím řádu, který je k dispozici na nástávkách u každého vchodu do DPD, ve společenské místnosti, v kanceláři pečovatelky, v kanceláři vedoucí DPD.
- zjednodušený postup mohou obyvatelé nalézt na stejných místech.

##### Možnosti pro podání stížnosti

- **písemně** do schránky na poštu pro kancelář v DPD 1-horní vchod, DPD 2  
schránka na stížnosti, kdykoliv
- **anonymně** do schránky na poštu pro kancelář v DPD 1-horní vchod, DPD 2  
schránka na stížnosti, kdykoliv
- **ústně** v kanceláři vedoucí DPD v pracovních dnech po domluvě.  
Stížnost bude zaznamenána písemně, tak aby bylo jasné co chtějí  
stěžovatel sdělit

- **telefonicky** na číslo 483382430
- **osobně**
- stěžovatel má právo nechat se doprovázet při osobní stížnosti, případně povolit vyřízení stížnosti svého zástupce
- **v zastoupení** - stěžovatel má právo zvolit si pro podání stížnosti zástupce, i osobu, která ho bude při podání doprovázet

### **Stížnosti vyřizuje vedoucí DPD.**

#### Další možnosti pro podání stížnosti

Pokud obyvatel DPD není spokojen s vyřízením stížnosti může se obrátit na:

- zástupce zřizovatele pana Mgr. Marka Hotovce - Městský úřad Smržovka, náměstí TGM 600, Smržovka, tel. 483369330.
- Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

### **Vyřizování stížností**

- stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30 kalendářních dnů. Vedoucí DPD prověří všechny skutečnosti týkající se stížnosti a rozhodne, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná, či neoprávněná. V případě, že je stížnost oprávněná zajistí vedoucí DPD nápravu. Stěžovatel bude vyrozuměn písemně, ve srozumitelné formě.
- Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Na žádost stěžovatele může být zachována jeho anonymita.

#### Stěžovatel má právo na

- provedení stížnosti
- dodržení postupu a pravidel organizace pro vyřizování stížností
- písemné vyrozumění o vyřízení žádosti
- odvolání

#### Práva osoby, proti které stížnost smůže

Osoba, proti které stížnost smůže, má právo na

- vyjádření se k obsahu stížnosti
- projednání výsledku řešení stížnosti
- seznámení s navrženými opatřeními
- písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti

#### Evidenci stížností

- stížnosti jsou evidovány a ukládány po dobu 3 let v kanceláři DPD.  
Jednou ročně jsou vyhodnocovány, jako námět na zlepšování poskytovaných služeb.  
Opakované stížnosti, pokud nepřinesou nové informace se neprovádějí, ani neevidují.

## **Příloha .4**

### **Dohoda o poskytování pečovatelství**

Příspěvková organizace **Dům penzion pro důchodce**, Tyršova  
1340, 468 51 Smržovka zastoupená vedoucí organizace,  
Pan \_\_\_\_\_, narozen \_\_\_\_\_, bytem Smržovka,  
\_\_\_\_\_, uzavírají

### **dohodu o poskytování pečovatelství.**

#### **I.**

##### **Rozsah poskytování sociální služby**

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- zajištění oběda
- praní, mandlování, žehlení prádla
- velký úklid v bytě nejméně 1 x měsíčně
- podporu dle individuálních potřeb klienta a možností organizace - bude objednáno ústně
- další služby poskytované v organizaci podle aktuálního zdravotního stavu klienta.

Podrobný rozpis úhrad za poskytované služby naleznete v "Měsíčním výkazu služeb".

#### **II.**

##### **Místo, čas a způsob poskytování sociální služby**

- Služby jsou poskytovány v domácnosti klienta nebo v provozovnách organizace, v pracovní době od 7.30 do 15.00 h. a v pracovní dny - pondělí až pátek.  
Termín služby bude upraven po dohodě klienta a pracovníka DPD.
- Klient má právo na poskytnutí služby v domluveném termínu. Služba mu musí být poskytnuta pečlivě, kvalitně a v optimálnímase. Při poskytování sociální služby musí být respektována základní lidská práva klienta.
- Klient má právo stěžovat si, pokud nebyl spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Pravidla pro stížnosti upravuje standard . 7.

#### **III.**

##### **Výše úhrady a způsob placení sociální služby**

- Organizace je povinna vyúčtovat klientovi poskytnutou sociální službu nejpozději do 14ti dnů ode dne ukončení



m síce, ve kterém mu byla služby poskytnuta. Vyúčtování se provádí na podklad "Msíčního výkazu o poskytovaných službách"

- klient se zavazuje zaplatit sociální službu po ukončení m síce, kdy mu byla poskytnuta, spolu s nájemným, v termínu určeném organizací.

#### **IV.**

##### **Ujednání o dodržování pravidel organizace**

- Klient prohlašuje, že mu byly předány tyto dokumenty:
  - Domácí řád organizace
  - Pravidla pro stížnosti
  - Nabídka služeb poskytovaných v organizaci, včetně cen
- klient byl seznámen s vnitřními pravidly organizace a prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil, že jim porozuměl a zavazuje se je dodržovat.

#### **V.**

##### **Výpovědní doba a výpovědní lhůta**

- Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu ve lhůtě 10ti dnů
- poskytovatel může vypovědět tuto dohodu pouze z těchto důvodů:
  - jestliže klient hrubě porušil své povinnosti vyplývající z této dohody tím, že nezaplatil úhradu za poskytnuté sociální služby,
  - jestliže klient opakovaně i po napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel organizace
- výpovědní lhůta pro výpověď danou organizací z výše uvedených důvodů činí 30 dní a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

#### **VI.**

##### **Doba platnosti smlouvy**

- Dohoda o poskytování sociálních služeb nabývá účinnosti a platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami
- doba platnosti a účinnosti této smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou. Klient nemůže práva z této dohody postoupit jinému.

## VII.

### Ostatní ujednání

- Klient souhlasí se zpracováním svých osobních údajů a je seznámen s možností nahlédnout do své osobní dokumentace
- klient se seznámen s možností stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

## VIII.

- Dohoda je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení
- dohoda může být změněna nebo zrušena pouze písemně
- smluvní strany prohlašují, že dohoda vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a je tuto dohodu neuzavřely v tísni za nápadně nevýhodných podmínek
- smluvní strany prohlašují, že smlouvu pečlivě četly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což potvrzují svými vlastnoručnými podpisy.

Ve Smržovce dne 15. 12. 2009

---

podpis klienta

---

zástupce organizace

## Příloha .5

Údaje pro zařazení do seznamu žadatelů o přidělení obytné jednotky v DPD Smržovka.
--

### 1. Žadatel:

_____	_____	_____
příjmení	jméno	datum narození
_____	_____	_____
rodné číslo	státní příslušnost	národnost
_____	_____	_____
rodinný stav	druh dle chodu	místní částka

### 2. Bydliště :

_____	
trvalé - adresa	
_____	_____
od roku - do	telefon
_____	
přechodné bydliště	

### 3. Způsob bydlení

Vyberte :

bydlíte ve vlastním domě - byt - v podnájmu - v obecním - družstevním bytě .

Máte zdravotně závadný byt - bez koupelny - topíte na tuhá paliva.

Dosah služeb ANO – NE.

Další okolnosti ztěžující bydlení

\_\_\_\_\_

### 4. Zdravotní problémy :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Pobírám příspěvek na péči ve výši Kč

---

Mám zájem o služby poskytované v DPD Smržovka - vyberte :

praní ložního, osobního prádla - obědy - velký úklid v obytné jednotce - mytí oken -  
nákupy - pochůzky - individuální podporu.

Nemám zájem o služby.

---

6. Údaje o příbuzných :

Osoby žijící s Vámi ve společné domácnosti

---

jméno, příjmení	bydliště	příbuzenský vztah
-----------------	----------	-------------------

---

---

---

Ostatní blízcí příbuzní, žijící mimo společnou domácnost - děti, vnuci, rodiče

---

jméno, příjmení	bydliště	příbuzenský vztah
-----------------	----------	-------------------

---

---

7. Napište důvody, proč máte zájem o přidělení obytné jednotky v DPD Smržovka

---

---

---

8. Ostatní důležité informace k žádosti o přijetí do DPD Smržovka

---

---

---

---

9. Souhlasím s použitím osobních údaj . ANO - NE

10. Stvrzuji svým podpisem, že všechny uvedené údaje jsou pravdivé.

Ve Smržovce dne \_\_\_\_\_ podpis žadatele

Podrobné údaje o pobytu a službách poskytovaných v DPD Smržovka podá vedoucí organizace.

PO – PA 7.00 – 15.30 h.

Telefon 483 382 430

---

## Nájemní smlouva

M sto Smržovka, I O 00262579, zastoupené p ísp vkovou organizací - D m penzion pro d chodce, Tyršova 1340, 468 51 Smržovka, pov enou hospoda ením s byty v domech zvláštního ur ení (zákon . 102/1992 Sb. v platném zn ní, kterým se m ní, dopl uje a upravuje ob anský zákoník), dále jen pronajímatel

a

pan

dále jen nájemce,

**uzavírají nájemní smlouvu na pronájem bytu** v Dom penzionu pro d chodce, Tyršova 1340, Smržovka, (dále jen „DPD“), ve kterém se poskytuje pe ovatelská služba v souladu se zákonem . 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném zn ní.

### I. I

#### P edm t nájmu

1. Jedná se o byt v dom zvláštního ur ení . 61, 1. kategorie, ve 6. poschodí. Byt má obytnou kuchyni a p edsí . P íslušenství bytu tvo í koupelna a WC. K bytu pat í sklep. P esný rozsah p íslušenství a vybavení bytu je uveden na zvláštní p íloze, která je sou ástí této smlouvy.
2. Pronajímatel p edává nájemci byt ve zp sobilém stavu (vymalovaný, uklizený, všechno vybavení je v provozuschopném stavu) a zavazuje se zajistit nájemci plný a nerušený výkon práv spojených s užíváním bytu.

### I. II

#### Nájemné

1. Nájemné se sjednává jako nájemné ve m st obvyklé. Jeho výše je pro každý rok stanovena usnesením rady m sta na základ sd lení Ministerstva pro místní rozvoj, kterým je provád n zákon . 107/2006 Sb., o jednostranném zvyšování nájemného z bytu, v platném zn ní.
2. Nájemné je uvedeno na zvláštní p íloze, která je nedílnou sou ástí této smlouvy.

3. Nájemné je nájemce povinen zaplatit bez předchozího upozornění pronajímateli, v měsíčních platbách, vždy do 15. běžného měsíce. Při prodlení činí úroky 0,25 % denně z dlužné částky.

### **I. III**

#### **Náklady spojené s užíváním bytu**

1. Nájemce se zavazuje platit pronajímateli, v souvislosti s užíváním bytu, ve stejných termínech jako nájemné, měsíční zálohové platby na úhradu náklad spojených s užíváním bytu
  - záloha na teplo
  - záloha na vodné, stočné.
  - záloha na osvětlení, vytápění a úklid společných prostor
  - záloha na provoz výtahu
2. Skutečnou výši ceny za teplo vyúčtuje pronajímatel nájemci 1 x ročně. Podkladem k vyúčtování jsou faktury od dodavatelů energií (plyn, elektřina, voda) a další faktury spojené s údržbou a provozem plynových kotlů. Skutečnou výši ceny za vodné, stočné vyúčtuje pronajímatel 1 x ročně, podkladem k vyúčtování jsou faktury od dodavatele vody a skutečná spotřeba dle vodoměrů v bytě. Skutečnou výši ceny za úklid, vytápění a osvětlení společných a provozních prostor a provoz výtahu, vyúčtuje pronajímatel 1 x ročně, podkladem jsou faktury a další doklady od dodavatelů. V případě prodlení s úhradou záloh nebo doplatek nákladů spojených s užíváním bytu se sjednává úrok z prodlení ve výši K 0,25 % denně.
3. Odběr elektrické energie a záloh za ni, včetně vyúčtování, si nájemce sjednává sám, přímo s dodavatelem elektrické energie.

### **I. IV**

#### **Společné prostory**

1. Společnými prostory v DPD Smržovka se rozumí chodby, společná místnost, tělocvična, vany, sušárna, prádelna a sušárna.
2. Náklady na osvětlení společných prostor DPD Smržovka se vyúčtují ve výši nákladů účtovaných pronajímateli dodavatelem elektrické energie, a to dle osob obývajících byt a délky nájmu v zúčtovacím období. Do nákladů se zahrnují náklady na elektrickou energii, výměny žárovek, opravy schodišťových

automat a osvětlovacích těles, opravy venkovních zvonků a ovládání domovních dveří, případně další související náklady.

3. Náklady na vytápění společných a provozních prostor DPD Smržovka se vyúčtují ve výši nákladů uctovávaných dodavatelem plynu, nákladů na opravy plynového zařízení, revize komínů, a dalších nákladů souvisejících s vytápěním budovy, a to dle osob obývajících byt a délky nájmu v uctovávacím období.
4. Náklady na úklid společných prostor DPD Smržovka se vyúčtují dle skutečných nákladů pronajímatele.
5. Náklady na provoz výtahu se vyúčtují ve výši skutečných nákladů uctovávaných pronajímateli, a to podle počtu osob užívajících byt. Do nákladů se zahrnují náklady na elektrickou energii, náklady za servis, povinné prohlídky, běžné opravy a údržba.
6. Náklady na opravy společné televizní antény, případně satelitu, se vyúčtují dle skutečně vynaložených nákladů a dle počtu televizních zásuvek na příslušném opravovaném úseku.

Všechny tyto náklady budou uctovány 1 x ročně.

## **I. V**

### **Ostatní služby**

1. Poplatek za odvoz domovního odpadu je povinen nájemce bytu zaplatit dle počtu trvale přihlášených osob v bytě. Výši poplatku a její splatnost určí obec – závazná vyhláška města Smržovky. Poplatek lze zaplatit prostřednictvím kanceláře DPD Smržovka.

## **I. VI**

### **Nebezpečí škody na věci**

1. Nájemce odpovídá za škody způsobené v pronajatém bytě a jeho příslušenství a za škody, které způsobil v domě. Je povinen odstranit závady a škody, které způsobil sám nebo osoby jemu blízké. Nestane-li se tak, má pronajímatel právo, po předchozím upozornění nájemce, škodu odstranit a požadovat od nájemce náhradu.



2. Nájemce odpovídá za dodržování bezpečnostních, požárních a jiných předpisů, vztahujících se k bytu i celému domu. Nájemce se zavazuje umožnit DPD Smržovka, po předchozím upozornění, kontrolu způsobu využívání bytu.

## **I.VII**

### **Opravy, úpravy**

1. Nájemce nesmí provádět v bytě stavební úpravy, ani jinou podstatnou změnu v jednotce, bez písemného souhlasu pronajímatele, a to ani na svůj náklad.
2. Nájemce je povinen bez zbytečného odkladu oznámit pronajímateli potřebu oprav v bytě a umožnit jejich provedení. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu, která nesplnění této povinnosti vznikla.
3. Drobné opravy a běžnou údržbu (nařízení vlády 258/95 Sb., v platném znění) je nájemce povinen provádět na vlastní náklady.

## **I. VIII**

### **Charakter bytu v domě zvláštního určení**

1. Nájemní vztah k bytu v domě zvláštního určení vzniká výlučně nájemci, který uzavírá tuto nájemní smlouvu.
2. Nájemce bere na vědomí, že v bytě nemohou být přihlášeny žádné jiné osoby, ani se v tomto bytě nesmí jiné osoby zdržovat, s výjimkou běžných denních návštěv. Ponechání osoby v bytě bez souhlasu pronajímatele je považováno za hrubé porušení povinností vyplývajících z nájmu bytu.
3. V domě je třeba, vzhledem k jeho určení, udržovat naprostý pořádek a klid.
4. Z hygienických důvodů se nepovoluje v DPD držení domácích zvířat, s výjimkou rybiček a drobného ptactva. Tento zákaz se nevztahuje na krátkodobé návštěvy rodinných příslušníků se zvířetem. Zvíře nesmí ohrožovat obyvatele DPD, ani znečišťovat prostory v budově a jejím okolí.
5. Z bezpečnostních důvodů je zakázáno používat propan-butanové vařečky.
6. Nájemce souhlasí s tím, že v kanceláři DPD je uložen náhradní klíč od jeho bytu. Tento klíč je možno použít (v souladu s vnitřními pravidly DPD) jen v případech podezření na ohrožení zdraví, či života nájemce, či ostatních obyvatel domu, nebo v havarijních situacích.

## **I. IX**

### **Ukončení nájemního vztahu**

1. Nájemní vztah může být ukončen dohodou nebo výpovědí.
2. Ukončení nájemního vztahu výpovědí se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## **I. X**

### **Ostatní ujednání**

1. Při stěhování oběma z DPD nebo v případě jeho úmrtí, jsou příbuzní povinni předat pronajímateli byt do jednoho měsíce ve stejném stavu, v jakém byl předán nájemci.
2. Nájemce je povinen umožnit odpočet měřených hodnot v bytě.
3. Nájemce je povinen umožnit přístup k dalším technickým zařízením, pokud jsou součástí obytné jednotky a patří pronajímateli.

## **I. XI**

### **Závěrečná ujednání**

1. Pokud je v této smlouvě používán termín nájemce a tato nájemní smlouva je uzavírána s oběma jako společnými nájemci, jsou termínem nájemce míněni společní nájemci.
2. Účastníci smlouvy prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich vážné a svobodné vůle a že porozuměli všem ujednáním uvedených ve smlouvě. Na důkaz toho připojují své podpisy.
3. Smlouva se poizuje ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží nájemce, jedno si ponechá pronajímatel.
4. Tato smlouva se sjednává s účinností ke dni 15. 12. 2009 na dobu neurčitou.

**Příloha .7**
**Msíční výkaz služeb**

JMÉNO	OBJ.	M SÍC/ROK																	
SOUPIS SLUŽEB	K	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
lékárna SKA, obchod v DPD/ lékárna JBC,TA	5/8																		
donáška ob da	3																		
dohled denn	15																		
dohled dle dohody	2																		
p íprava lék denn /dohled	2																		
p íprava lék týdn	10																		
jednoduché oš. úkony denn	10																		
poch zky, obstarání pom cek	10																		
doprovod k léka i zde,výpis receptu	5																		
asistence pe ovatelky u léka e 1 min.	1,40																		
procházka s doprovodem 1 min.	1,40																		
pomoc p i oblékání, hygien 1 minuta	1,60																		
va ení, oh ívání, pomoc p i stolování	1,40																		
vým na ložního prádla, stlaní 1minuta	1,40																		
koupání samostatn - koupelna DPD	20,00																		
asistence p i koupání v domácnosti	1,60																		
auto SKA 1 cesta/tam a zp t	6/12																		
auto TA: 1 cesta/tam a zp t/lékárna	15/30/3																		
jiné cesty 1 km	6,00																		
p ívezení nákupu autem SKA/TA	6/13																		
vysávání, tepování 1 minuta	1,60																		
pr.prost .,vysava DPD,vysávání,tepování	20/20/50																		
b žný úklid obytné jednotky 1 minuta	1,40																		
použití úklidových, dezinf. prost edk DPD	12																		
mytí oken 1 ks/ koupelna	25/12																		
praní: ložní prádlo 60°/90°	30/32																		
osobní prádlo 60° / 1kg	35/11																		
90°/ 1kg	37/12																		
1 ložní souprava 60°/ 90°	19/20																		
záclony, jemné prádlo bez váhy 1 cyklus 40°	27																		

Zpracovala pe ovatelka DPD dne

podpis

podpis obyvatele

SOUPIS SLUŽEB	K	
---------------	---	--

mách.navíc - aviváž/škrobení	12/5
mandlování - 1 ložní souprava	17
prost radlo, polštář , povlak navíc	5/5/7
žehlení os. prádla 1 kg	27
žehlení - košile	17
sundávání a v šení záclon 1 min.	1,40

Zpracovala pe ovatelka DPD dne

podpis

podpis obyvatele

## **Příloha . 8**

### **Otázky polostrukturovaného rozhovoru pro účely šetření v domě s pečovatelskou službou ve Smržovce, listopad, prosinec 2009**

- 1) Jaké byly vaše důvody k přestěhování se do domu s pečovatelskou službou?
- 2) Jaké služby jsou pro Vás důležité? V čem potřebujete pomoci?
- 3) Potřeboval(a) byste službu, která není v nabídce pečovatelské služby zde v domě ?
- 4) Vyhovuje vám doba poskytování pečovatelské služby?
- 5) Jste spokojen(a) s přístupem pečovatelky, máte k ní důvěru?
- 6) Zaznamenal(a) jste v posledních letech nějakou změnu, která se týkala bydlení nebo služeb zde v domě ?
- 7) V čem se domníváte, že je rozdíl v životě v domě s pečovatelskou službou oproti ústavní péči v domově pro seniory?
- 8) Uvažoval(a) jste někdy o možnosti umístění do domova pro seniory?